

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingenieras de Empresas**

**TEMA: “Análisis de los procesos administrativos y la
influencia en la gestión administrativa en los centros de
formación del idioma inglés en la ciudad de Ambato”**

AUTORAS:

Andrea Lizzeth Almeida Díaz

Erika Lissete Granizo Núñez

TUTOR: Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2019



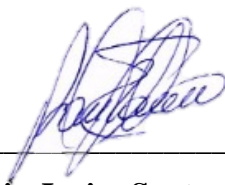
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Análisis de los procesos administrativos y la influencia en la gestión administrativa en los centros de formación del idioma inglés en la ciudad de Ambato**”.” presentado por las señoritas **Andrea Lizzeth Almeida Díaz y Erika Lissete Granizo Núñez**, para optar por el título de Ingenieras de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 03 de septiembre de 2019



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

C.I. 1802931426

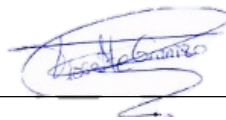
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Andrea Lizzeth Almeida Díaz** y **Erika Lisete Granizo Núñez**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación, con requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieras de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Andrea Lizzeth Almeida Díaz

C.I: 180477982-3

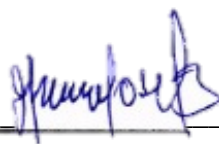


Erika Lisete Granizo Núñez

C.I: 1804570768

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA

C.I. 110248114-8



Ing. Liliana Elizabeth González Garcés, Mg.

C.I. 180396280-0

Ambato, 03 de septiembre de 2019

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto, con fines de difusión pública además aprobamos la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autoras.



Andrea Lizzeth Almeida Díaz

C.I: 180477982-3



Erika Lissete Granizo Núñez

C.I: 1804570768

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios con todo nuestro amor y cariño, por darnos la fortaleza y la oportunidad de alcanzar nuestros objetivos y por permitirnos mirar los frutos de nuestro esfuerzo y trabajo.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Administrativas por brindarnos la oportunidad de educarnos con los conocimientos necesarios para nuestra formación profesional.

Al Ing. Edwin Santamaría Freire, por ser nuestro guía en la realización de este proyecto de investigación, ya que, con su paciencia, consejos y conocimientos, permitieron culminar de manera exitosa esta investigación.

Andrea y Lisete

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a ti Dios, por regalarnos la oportunidad de ser quienes somos, por darnos una familia maravillosa y por darnos la fortaleza de seguir adelante formándonos como profesionales y mejores seres humanos.

A mis padres el Sr. Gilbert Almeida y Sra. Yolanda Díaz por enseñarme a luchar por mis objetivos y creer en mí, por ser mi pilar, ejemplo de vida, perseverancia y superación.

Al amor de mi vida, mi hijo Andresito, este esfuerzo es exclusivamente dedicado a ti, porque tú me das la fortaleza que necesito para luchar y seguir adelante y por enseñarme que la vida es maravillosa.

A mi esposo Leonardo López por ser mi apoyo incondicional, por luchar junto a mí y ser mi respaldo para cumplir mis objetivos gracias a su confianza, paciencia y amor.

Agradezco a mi madre, Sra. Blanca Núñez, a mi padre por ser el pilar fundamental en mi formación, tanto humana como profesional y a la bendición más grande que Dios me dio mi hija Amelia ya que ella es mi presente y futuro, a mi esposo Ángel López por fortalecer mi camino, apoyarme moralmente para seguir adelante con mis objetivos, metas y proyectos para crecer profesionalmente.

Lisete Granizo

Andrea Almeida

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1 Objetivo general	7
2.2 Objetivos específicos	7
3. MARCO TEÓRICO	8
3.1 Administración.....	8
3.1.1 Teorías de la administración	10
3.1.2 Características de la administración.....	12
3.1.3 Importancia de la administración.....	14
3.2 Procesos administrativos.....	14
3.2.1 Importancia del proceso administrativo	16
3.2.2 Fases del proceso administrativo	16
3.2.2.01 Fase mecánica	19
3.2.2.02 Fase dinámica.....	20
3.2.3 Principios del proceso administrativo	20
3.2.3.01 Principios de la planificación	20

3.2.3.02 Principios de la organización	21
3.2.3.03 Principios de la dirección	21
3.2.3.04 Principio del control.....	22
3.3 Gestión administrativa	26
3.3.1 Fases de la gestión administrativa.....	27
3.3.2 Indicadores de gestión.....	32
3.3.3 Centros de formación o centros de capacitación.....	33
3.3.4 Formación	34
3.3.5 Capacitación.....	35
3.3.6 Formación en Inglés.....	36
4. METODOLOGÍA	40
4.1 Enfoque epistemológico.....	40
4.2 Enfoque de investigación	40
4.3 Tipo de investigación	40
4.3.1 Investigación descriptiva.....	40
4.3.2 Investigación transversal	41
4.4 Población y muestra	41
4.4.1 Cálculo del tamaño de la muestra	42
4.5 Recopilación y procesamiento de información	43
4.5.1 Técnicas de investigación	43
4.5.2 Validación del instrumento	45
4.5.3 Procesamiento de la información	46
5. RESULTADOS	48
5.1 Análisis de la encuesta	48
5.1.1 Cumplimiento de objetivos	48
5.1.2 Plan de estrategias de corrección de problemas	49
5.1.3 Asignación de funciones	50
5.1.4 Proceso de contratación de personal	51
5.1.5 Capacitaciones a los docentes	52
5.1.6 Reconocimiento al trabajo	53
5.1.7 Verificación de desempeño	54

5.1.8 Respeto de niveles jerárquicos	55
5.1.9 Diálogo adecuado.....	56
5.1.10 Reportes financieros.....	57
5.1.11 Ambiente laboral.....	58
5.1.12 Líder para resolver problemas.....	59
5.1.13 Recepción adecuada de documentos	60
5.1.14 Tecnología eficiente.....	61
5.1.15 Frecuencia de auditorías financieras	62
5.1.16 Uniformidad de gestión.....	63
5.1.17 Mantenimiento y actualización de software.....	64
5.1.18 Orientación e innovación de la gestión administrativa	65
5.1.19 Control de horarios de entrada y salida.....	66
5.1.20 Efectividad de la gestión administrativa y satisfacción laboral	67
5.1.21 Control de emisión y adquisición de facturas	68
5.1.22 Excelencia institucional	69
5.1.23 Aplicación del proceso administrativo.....	70
5.1.24 La gestión administrativa como apoyo de la Educación Superior	71
5.2 Propuesta de un modelo de gestión.....	72
5.2.1 Modelo de gestión para los centros de formación de idioma inglés	72
5.2.2 Misión del manual.....	72
5.2.3 Visión del manual	72
5.2.4 Objetivo del manual	72
5.3 Mapa de procesos	73
5.3.1 Desarrollo de la propuesta.....	74
5.4 Nivel estratégico.....	74
5.4.1 Gestión de desarrollo institucional.....	74
5.4.2 Gestión de impulso académico	76
5.4.3 Gestión administrativo – académico	78
5.4.4 Ficha de procesos	83
5.5 Nivel operativo.....	84
5.5.1 Docencia.....	84

5.5.2 Talento humano.....	94
5.5.3 Área financiera.....	102
5.5.4 Gestión	108
5.5.5 Ficha de procesos	109
5.6 Nivel de apoyo	112
5.6.1 Bienestar estudiantil.....	112
5.6.2 Secretaría general.....	114
5.6.3 Laboratorios	116
5.6.4 Biblioteca	118
5.6.5 Ficha de procesos	119
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
6.1 Conclusiones	120
6.2 Recomendaciones.....	121
6.3 Limitaciones y futuras investigaciones	122
Bibliografía	123
Anexos	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fases de la gestión administrativa.....	29
Tabla 2: Niveles de Inglés.....	37
Tabla 3: Variables	45
Tabla 4: Alfa de Cronbach	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso administrativo	15
Figura 2: Procesamiento de datos en una investigación.....	47
Figura 3: Cumplimiento de objetivos.....	48
Figura 4: Plan de estrategias de corrección de problemas	49
Figura 5: Asignación de funciones.....	50
Figura 6: Proceso de contratación de personal.....	51
Figura 7: Capacitaciones de docentes	52
Figura 8: Reconocimiento al trabajo	53
Figura 9: Verificación de desempeño	54
Figura 10: Niveles jerárquicos	55
Figura 11: Dialogo adecuado	56
Figura 12: Reportes financieros	57
Figura 13: Ambiente laboral	58
Figura 14: Líder para resolver problemas	59
Figura 15: Recepción adecuada de documentos	60
Figura 16: Tecnología eficiente	61
Figura 17: Auditoria financiera.....	62
Figura 18: Uniformidad de gestión	63
Figura 19: Mantenimiento y actualización de software	64
Figura 20: Orientación e innovación de la gestión administrativa.....	65
Figura 21: Control de horarios de entrada y salida	66
Figura 22: Efectividad de la GA y satisfacción laboral	67
Figura 23: Control de emisión y adquisición de facturas.....	68
Figura 24: Excelencia Institucional.....	69
Figura 25: Aplicación del proceso administrativo	70
Figura 26: La G.A como apoyo de la Educación Superior	71
Figura 27: Mapa de procesos	73

RESUMEN EJECUTIVO

Las empresas, organizaciones e instituciones sin tomar en cuenta cuál sea su actividad han identificado que para llegar al crecimiento y desarrollo, es muy necesario del idioma inglés, ya que es considerado como el idioma universal en el ámbito empresarial, tecnológico e investigación, por lo cual muchas organizaciones privadas y públicas como el Ministerio de Educación, han puesto en marcha planes de educación del idioma inglés, dando lugar a la creación de centros que brindan formación, capacitaciones y dominio del idioma.

Es por eso que la presente investigación se realizó como parte del Proyecto de investigación de la Dirección de Investigación y Desarrollo “DIDE”, “Creación de perfiles de consumidores para el aprendizaje del idioma inglés en modalidad abierta para la ciudad de Ambato”, elaborado por docentes investigadores de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y la Facultad de Ciencias Administrativas, (DIDE, 2014).

Se elaboró un instrumento de investigación, una encuesta, dirigida a 28 centros de formación del idioma inglés de la Ciudad de Ambato, misma que fue validada a través del alfa de Cronbach, permite la correlación entre las respuestas de un cuestionario por medio del análisis de perfil de las respuestas dadas, se realizó un análisis de tipo descriptivo con gráficos y tablas respectivas.

Se logró identificar la aplicación de los procesos administrativos y cómo influye en la gestión administrativa de los centros de formación del idioma inglés, dando lugar al planteamiento de un modelo de gestión por procesos y a futuras investigaciones relacionadas a este tema, por el gran campo de estudio que esta posee.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, PROCESOS ADMINISTRATIVOS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CENTROS DE FORMACIÓN DEL IDIOMA INGLÉS.

ABSTRACT

Companies, organizations and institutions, regardless of their activity, have identified that in order to reach growth and development, it is very necessary for the English language, since it is considered as the universal language in business, technology and research, which many private and public organizations such as the Ministry of Education, have launched English language education plans, leading to the creation of centers that provide training, training and mastery of the language.

That is why this research was carried out as part of the Research Project of the Directorate of Research and Development "DIDE", "Creation of consumer profiles for learning the English language in open mode for the city of Ambato", prepared by Research professors of the Faculty of Humanities and Education and the Faculty of Administrative Sciences, (DIDE, 2014).

A research instrument was developed, a survey, directed at 28 English language training centers in the City of Ambato, which was validated through Cronbach's alpha, allows the correlation between the responses of a questionnaire through the analysis of profile of the answers given, a descriptive analysis was carried out with respective charts and tables.

It was possible to identify the application of administrative processes and how it influences the administrative management of English language training centers, leading to the approach of a process management model and future research related to this topic, by the large field of study that it has.

KEYWORDS: RESEARCH, ADMINISTRATIVE PROCESSES, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, ENGLISH LANGUAGE TRAINING CENTERS.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente proyecto de investigación tiene como finalidad identificar y analizar el proceso administrativo que permita gestionar los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato de manera óptima.

En la primera parte, se encuentra detallado el problema, varios centros de educación necesitan tener mayor interés en cuanto al personal administrativo y académico, la gestión que realizan, los procesos y las estrategias que manejan, de manera que la calidad de educación sea evidente. Es así que el problema se define, ¿Cuál es la manera en la que el proceso administrativo permite gestionar de manera óptima los centros de formación de idioma inglés?

En la segunda parte, se plantea los objetivos de la investigación, como la guía para el trabajo de campo y los resultados, pretender fundamentar de manera teórica el proceso administrativo para la gestión administrativa, diagnosticar el proceso administrativo que lleven los centros de formación de idioma inglés y determinar los elementos de gestión administrativa para estos centros.

En la tercera parte, se desarrolla los antecedentes de la investigación, realiza un análisis de las variables de la investigación y sustenta con referencias teóricas relevantes. Se detalla características, elementos, procesos, etapas y fases del proceso administrativo; así también se habla de la gestión administrativa, sus fases, indicadores de gestión, centros de formación del idioma inglés, capacitaciones, formación y niveles del idioma.

En la cuarta parte, se encuentra planteada la metodología de estudio, la investigación tiene un enfoque social crítico y enfoque cualitativo, se aplica el diseño de investigación transversal debido a que abarca la investigación descriptiva e investigación correlacional, se obtiene el cálculo de la muestra y la validación de los datos.

En la quinta parte, esta detallado el análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos, a través de estadísticas descriptivas se encuentran gráficos y tablas correspondientes a los resultados, también se encuentra planteado un modelo de gestión

por procesos que permite contribuir al mejoramiento de la calidad de educación del idioma inglés en la ciudad de Ambato.

En la sexta parte, se plantean conclusiones y recomendaciones correspondientes al proyecto de investigación que dan respuesta a los objetivos que se determinaron al inicio del proyecto.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas privadas, públicas o mixtas dedicadas a brindar bienes o servicios de cualquier naturaleza, tienen el propósito de plantear e interpretar todos los objetivos propuestos y convertirlos en acción organizacional, a través de las funciones administrativas que se aplican en cada área de la empresa, relacionadas con la planificación, organización, dirección y control, pese a que existen más derivaciones de estas depende del autor que trate el tema.

El proceso administrativo abarca desde la planeación, esta es considerada la base del proceso administrativo, por lo tanto, es la primera etapa, esta permite decidir con anticipación: Qué, cómo, cuándo hacer, y quienes lo realizan las actividades para lograr los objetivos propuestos. La organización permite clasificar las actividades, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos. La dirección trata de que los altos jefes, dirijan, motiven y conduzcan al personal a realizar las tareas de manera eficiente. Por último, el control se realiza la medición y evaluación de los resultados en cada actividad, para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados. (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017)

El proceso administrativo ayuda a mejorar la productividad, desempeño y rendimiento de la empresa, para que esta pueda crecer de manera imparable, a través de la medición de resultados, y no solo se puede medir la productividad de bienes si no también el rendimiento de la productividad laboral. Un dato importante describe (Aragón, Aranda, Cabrera, & Ortíz, 2015) es que la productividad es una herramienta que monitorea los procesos para poder fijarse metas de desempeño a corto plazo y mediano plazo, es por ello que todas las empresas trabajan por aumentar su productividad al máximo, producir más con los mismos recursos, es decir crear mucho más valor económico con poco trabajo o poco capital. (Ríos & Galindo, 2015)

Un excelente resultado a través de los procesos administrativos se lo consigue tomamos decisiones, y optimizamos los recursos humanos, financieros y materiales, evaluar y

controlar todos los resultados que se obtiene y observar cual es el impacto en la sociedad; el proceso administrativo es, por lo tanto, un término colectivo para todos los subprocesos que se encuentran dentro de un marco de clasificación aceptado. (BA, MA, & Sc, 2016)

Entre los problemas de los procesos administrativos dentro de las empresas para el correcto funcionamiento, es la no ejecución o la mala ejecución del mismo, ya que esto afecta con gravedad a la productividad, rendimiento y desempeño de la empresa, por lo que es necesario tener un análisis constante de todas las actividades y tareas que día a día realiza el personal, se debe tener en cuenta también que hay que realizar un manejo adecuado y correcto de los objetivos fijados, la planificación realizada, la organización de los recursos que se posee, dirección y control en los resultados.

Existen una gran cantidad de instituciones educativas, tanto públicas como privadas, que buscan crear áreas de aprendizaje a través de capacitaciones, formaciones y actualización en la formación del idioma inglés, permite a las personas a ingresar a espacios cuyos perfiles le son imposibles acceder, debido a la falta del manejo del idioma inglés. (Romero, López, Hernández, & Cabello, 2016)

A opinión de Optlatka (2019) las necesidades de la gestión educativa dio origen a la gestión administrativa, que hasta los años cincuenta la educación estuvo orientada a problemas, debido a que las clases se impartía por educadores jubilados, superintendentes y directores, que superaban los conocimientos prácticos de un principiante administrador, así dio origen al “movimiento teórico” que definió a la gestión administrativa, con un enfoque científico modernista.

La gestión administrativa es la aplicación y la puesta en marcha de todos los procesos administrativos de la empresa, como lo es la planeación, organización, dirección y control, es decir tomar las decisiones más adecuadas y acciones más oportunas, para de esta forma poder cumplir todos los objetivos propuestos. (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017)

A criterio de Velásquez, Ponce, & Franco (2016) la gestión administrativa es un proceso específico, coherente y consecutivo en cuanto a las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control que son establecidas para cumplir con los

objetivos ya sean empresariales o personales, a más de aplicarlos a otros recursos que requieran de procesos administrativos.

A criterio de (Páez, 2015) la gestión administrativa es quien se encarga de ejecutar procesos para llevar a cabo los objetivos, a más de basarse en la toma de decisiones en distintos departamentos y áreas de trabajo dirigir de manera eficiente, las instituciones financieras apoyan a la gestión académica ya que se guían de las mismas empresas implementan procesos, cabe mencionar que se encarga de la administración de recursos financieros, infraestructura, materiales e información.

La gestión administrativa desde otro punto de vista como la universidad es quien deberá realizar un trabajo de manera que la calidad sea eficiente y eficaz, como dar soporte a los grupos académicos, a la toma de decisiones, al diseño de la estructura administrativa que se deben realizar según las necesidades de la universidad. A la vez (Espinoza & González, 2018) aseveran que el proceso de gestión administrativa en el ámbito laboral hace que las empresas sean competitivas, esto se debe a la exigencia de los clientes, en cuanto a (López & Chapis, 2015) menciona que existe varias confusiones en cuando a la gestión de recursos, gestión financiera, entre otras ya que la gestión administrativa es quien se encarga de realizar procesos en donde optimicemos recursos y potenciemos los recursos humanos, ya que cada vez el ambiente laboral es más competitivo porque existe mayor control, mayor exigencia para evitar futuros problemas.

Como señala Optlatka (2019) es necesario explorar nuevos campos en la gestión administrativa y del liderazgo que aún no hayan sido estudiados ya que estos campos son de mucha importancia en Latinoamérica, en cuanto al ámbito social académico esta investigación ayudara a fortalecer la comprensión para la creación de programas, formación de líderes orientados al liderazgo educativo en distintas sociedades y es así que abarca las expectativas tradicionales y modernas, con el lado opuesto de (Castro, 2015) menciona que la gestión administrativa fue analizado desde las ciencias sociales como perspectiva dominante. Mientras tanto (Páez, 2015) menciona que los orígenes de los problemas en la gestión administrativa empresarial se relacionan con obstáculos que se presentan en el logro de objetivos, las metas que se proponen y no las cumplen, el cambio

de estrategias y alternativas para la toma de decisiones, problemas estructurales como relaciones laborales, económicas, tecnológicas, etc., que afectan a toda la empresa, además (Castro , 2015) menciona que dentro de la gestión administrativa para la toma de decisiones se debe asociar a las responsabilidades más altas de la empresa a los líderes de cada departamento, ya que la toma de una decisión se plantea el problema y se trata de resolver de manera pacífica de modo que cada uno aporte con su opinión y así llegar a una solución y seguir con los procesos administrativos.

Se dan a conocer posibles problemas que se presentan dentro de algunos centros de educación, ya que estas requieren de mayor formación en cuanto al personal administrativo, para impartir conocimientos, actividades de investigación, docencia y difusión en cuanto a la gestión administrativa, de manera que la calidad es evidente, cabe mencionar que es importante realizar prácticas que demuestren las capacidades de aprendizaje. Desde el punto de vista de (Optlatka, 2019) uno de los problemas en la educación es el liderazgo dentro de la sociedad dominadas por varones ya sea también en las políticas escolares, deben implantar el respeto socio cultural, cumplir con los objetivos y responsabilidades en todos los ámbitos.

De esto se plantea como interrogante. ¿Cuál es el proceso administrativo que permite gestionar de manera óptima los centros de formación de idioma inglés?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo general

- Identificar el proceso administrativo que permita gestionar administrativamente los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato.

2.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el proceso administrativo para la gestión administrativa de los centros de formación de idioma inglés.
- Diagnosticar el proceso administrativo que lleven los centros de formación de idioma inglés.
- Determinar los elementos de la gestión administrativa aplicados en los centros de formación de idioma inglés.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Administración

La administración tiene su origen en la época primitiva, al mismo tiempo que el hombre, aparece formas y fenómenos administrativos de manera inintencionada, al momento de formar grupos y organizarse para que unos recolectaran alimentos y frutas, otros realizaran la caza y otros cultivaran la tierra. A medida que el tiempo ha transcurrido estas formas de administración han sido mejoradas, se ha estudiado científicamente, ya que, por muchísimos años, hasta la actualidad la administración es un elemento de nuestra vida diaria. Todos somos administradores de nuestras vidas, la administración está presente en los negocios, en la escuela, en la familia en el gobierno, etc.

Existe una gran discusión, si la administración es una ciencia, arte o técnica, es así que para (Velazquez, 2018) la administración es considerada como ciencia, debido a que poseen conceptos propios, investigaciones y conocimientos científicos y estructurados, reales, comprobados y fundamentados, con el propósito de poseer eficiencia en su totalidad, tiene en cuenta que dentro de la administración es importante aplicar técnicas para desarrollar varias acciones como planear, organizar, dirigir y controlar. Por otro lado, un conocido amante de la ciencia como lo fue Mario Bunge, menciona que la administración no es ciencia, ya que no se centra en buscar normas y leyes que den satisfacción a la actividad de la administración; sino más bien la administración tiene un carácter tecnológico ya que siempre diseña maneras de organización eficaz y eficiente. (Franco, Villa, & Gómez, 2017). Es así que varios autores descartan la posibilidad de que la administración sea un arte o una técnica, más bien señalan que la administración para tener conceptos estructurados y fundamentados, se necesita de la técnica y el arte de las cosas, es decir que el arte y la técnica son utiliza por la ciencia de la administración para alcanzar la eficiencia.

La administración es un conjunto de elementos que busca encontrar la satisfacción de los objetivos planteados por una institución, a través de la correcta coordinación del recurso humano y una estructura bien establecida, al igual que es un conjunto de reglas

sistematizadas que persigue alcanzar la eficiencia máxima y el aumento de la productividad.

La productividad y la eficiencia dependen de una correcta aplicación de administración (Coello, Manzaba, & García, 2016). Lo importante de la administración es que brinda efectividad a los esfuerzos del personal, ayuda a tener empleados competentes, mejor equipo, recursos materiales, recursos financieros y mejor relación humana, ayuda a tener una previsión y creatividad.

La denominada disciplina administrativa, es considerada un paradigma tradicional, basada en el supuesto “empresa-maquina”, la eficiencia y el control son términos que son asociados por los teóricos de la administración Taylor y Fayol, así lo mencionan (Toro & Vilorio, 2015). El propósito de la administración es la organización, es una investigación realizada por Edgar Morín, se dio seguimiento a través de la investigación realizada en dos partes; la primera la verificación de documentos complejos, se utilizó de manera referente la propuesta de Edgar Morín; y la segunda parte fue la realización de entrevistas a personas elegidas al azar. Las opiniones obtenidas por los propios autores se nivelan en matrices de opinión con el objetivo de rescatar las cualidades de las organizaciones como objeto para el estudio de la administración desde un punto de vista complejo.

La palabra administración para Delgado (2015), tiene una relevancia a realizar algo con el propósito de cumplir con un objetivo propuesto, en la actualidad es una ciencia muy influida por disciplinas modernas que han venido cambios importantes. Por otra parte para Fera (2018), la administración se caracteriza por ser un proceso por medio del cual se logra que se realicen todas las actividades planeadas a través del trabajo eficiente de las personas que colaboran y de todos los recursos que poseen las empresas. La administración tiene una visualización en lograr y conseguir lo que las empresas se proponen.

A mención de Almanza (2015), describe que la función administrativa cuenta con actitudes y características que son relevantes ya que ayudan al cumplimiento de objetivos junto con la función principal del administrador, estas son: Dedicación a la empresa, ser

persistente, tener un carácter con energía, no ser dependiente, ser competitivo, tener metas realistas y alcanzables, ser ético, buscar siempre innovar y ser analítico.

3.1.1 Teorías de la administración

Teoría Clásica (1916) Henri Fayol: Tiene como objetivo la perspectiva estructuralista, se enfoca en la organización formal, describe a la organización como una estructura que se forma formar por órganos, cargos y tareas. Es decir, considera al hombre como quien percibe un sueldo por sus labores de manera que busca la eficiencia. (Londoño, 2018)

Teoría Científica (1903) Frederick Taylor: Esta teoría se enfoca en las tareas, organización y organización formal, la organización se basa en la cambiar métodos empíricos por científico, se basa en tiempos y movimientos. Considera al hombre como un ente económico, por su aportación de principios administrativos como: planeación, preparación, control y ejecución. (Londoño, 2018)

Teoría Humanista (1932) Elton Mayo: Se basa en la organización informal debido a que se oculta de la organización formal. Se considera al hombre como un trabajador social, sus aportaciones es estudiar a las organizaciones como un grupo de personas. Los resultados obtenidos serán la eficiencia óptima. (Londoño, 2018)

Teoría del Comportamiento (1950) Abraham Maslow: Definido como el estudio de la organización formal e informal, se orienta en la psicología organizacional interpersonales. Se enfoca en las necesidades humanas en base a la pirámide de necesidades que el hombre va cumpliendo. Su función es ir cumpliendo metas basadas en la pirámide de necesidades. (Londoño, 2018)

Teoría X/Y (1960) Douglas Mac Gregor: La circunstancia de esta teoría fue mecanicista, el hombre es de una concepción individual y social. La teoría X es quien lleva a las personas directamente a la organización ya que se da en forma de imposición. La teoría Y, crece con un estilo de administración abierta y sumamente democrático, es decir: Autócrata=X Autocontrol= Y. (Londoño, 2018)

Teoría Neoclásica (1954) Peter Drucker: Describe a la organización formal e informal, su función es asignar alta jerarquía con autoridad y responsabilidad, a más de agregar otros

enfoques teóricos como puede ser: integración de grupos, organización informal, comunicación intrapersonal y abrir una dirección democrática. (Londoño, 2018)

Teoría Estructuralista (1947) James Burnham: Su estudio se basa en la estructura organizacional. Su enfoque es de una organización múltiple y global a más de ser formal e informal. A la organización se la considera como una unidad social y compleja, su función es hacia un sistema abierto y un modelo natural, los aportes tendrán un nivel jerárquico como son: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Se quiere llegar a un equilibrio en la organización, los incentivos serán materiales e individuales. (Londoño, 2018)

Teoría Burocrática (1940) Max Weber: Su panorama se fundamenta en la forma organizacional, se basa en la organización formal y un sistema cerrado. La organización es humana de apariencia racionalidad, sus características son una progresión de normas, reglamentos, división de trabajo, impersonalidad, jerarquía, rutinas y procedimientos. Los aportes son un sistema cerrado basado en la planeación y control. (Londoño, 2018)

Teoría de los sistemas (1951) Ludwing von Bertalanffy: Describe a la organización como un sistema abierto o cerrado debido a que limita a la coordinación entre departamentos como las teorías ya mencionadas. La investigación de esta teoría es global, define a la organización como el estudio de los sistemas sociales, la función depende de una estructura. Su función es tecnificarse y acelerar los procesos. (Londoño, 2018)

Teoría Matemática (1947-1954) Herbert Simón, Von Neumann y Mongesntem: Su estudio se basó en una perspectiva de toma de decisiones acertadas, de un enfoque de organización cuantitativo. Se basa en dos aspectos: del proceso y del problema de los cuales se obtiene las características para la toma de decisiones programadas y no programadas. Sus aportaciones son teorías de los juegos, estrategias conflictos, técnicas de planeación y programación por medios de las colas, tiempo de espera, cantidad de clientes y prestación del servicio. (Londoño, 2018)

Teoría Contingencial (1980) William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns: La organización es un sistema abierto, ya que van juntas en forma funcional con las técnicas administrativas, su funcionamiento depende de

la manera de relacionarse con su entorno y la influencia del ambiente, la tecnología, estructura y manera de comportarse. El objetivo de esta teoría es tener planes de emergencia como: plan A, B Y C para cada situación. (Manosalvas, Aleman, & Olimpo, 2018)

3.1.2 Características de la administración

A mención de Santillán (2010), las características de la administración son muy relevantes en el desarrollo de las organizaciones, estas son:

- **Universalidad:** Ocurre en todas las organizaciones, da lugar a la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos de modo eficiente y efectiva, está siempre prioriza una coordinación eficaz de medios.
- **Especificidad:** En todas las organizaciones y empresas se plantean funciones financieras, económicas, productivas, contables, entre otras, por lo que deben ser sistemáticamente coordinadas para alcanzar resultados que se espera.
- **Unidad temporal:** Se dan en mayor o menor grado los elementos administrativos, se identifican elementos, fases y etapas, se dan en toda la vida de los organismos sociales.
- **Unidad jerárquica:** Existe un solo grupo administrativo dentro de las empresas, incluye desde el alto mando hasta el nivel operativo; están personas forman parte de diferentes actividades de la misma administración, ya que todos caminan hacia un solo fin empresarial.

Hay varios elementos que hacen parte de la administración, así detalla Osorio (2018): los objetivos, es a donde la administración enfoca los esfuerzos para lograrlo, la eficacia, consiste en lograr de manera satisfactoria todo lo que se proponen las empresas, eficiencia, es hacer bien las cosas, tiene la garantía de realizarlo a un mínimo costo pero de máxima calidad, coordinación de recursos, tener una combinación y análisis adecuado para el logro

del objetivo, productividad, es la obtención de los mismos resultados con un mínimo de recursos, en términos de eficacia y eficiencia.

En las empresas en donde esté presente la administración, se encontrara siempre con los siguientes elementos que menciona (Delgado, 2015): Personas o recursos humanos, esto significa la aportación que hacen los empleados a través del trabajo; actividades, son todas las tareas que se realizan a diario dentro de las empresas; objetivos, hace referencia a las metas que las empresas se plantean a corto o mediano plazo; recursos financieros, se trata del dinero para abastecer las necesidades de la empresa; métodos (conocimiento, tecnología, operativas), hace hincapié al conocimiento intelectual de los colaboradores en cuanto a procesos.

Existen claves para tener una buena administración que esta direccionada a alcanzar la eficiencia de las empresas: empiezan a definir de manera concreta y clara los objetivos que las empresas quieren lograr, dedicar el tiempo adecuado a las actividades que son importantes, tener una previa planeación, ejecutar los programas, escuchar opiniones, ser un líder involucrado en los temas de interés, adaptar a los trabajadores basándose en conocimientos y experiencias, motivar a los empleados a trabajar por un solo objetivo, realizar evaluaciones de los resultados que obtiene, y aplicar acciones correctivas en caso de encontrar fallas.

Como bien lo mencionan los propios autores, la administración es considerada un arte y una ciencia que se remonta desde el inicio del hombre, en la época primitiva la administración era utilizada de manera inintencionada, cuando el jefe supremo organizaba grupos con el fin de que cada uno realice una actividad diferente de manera ordenada; por otra parte la administración desde la antigüedad y hasta la actualidad forma parte de nuestro diario vivir, después que se la estudio de manera científica se ha podido constatar que la administración es un conjunto de elementos que buscan alcanzar los objetivos que se proponen las empresas.

3.1.3 Importancia de la administración

La administración, es definida como sustancial y fundamental en el desarrollo de las organizaciones, debido a las contribuciones, facilita a lograr de manera más fácil y rápida los objetivos propuestos por los gerentes y organismos. El éxito de una organización depende de una correcta administración, sin duda las empresas pequeñas pueden ser competencia para otras mucho más grandes si se manejan de manera adecuada todos los elementos. (Santillán, 2010)

3.2 Procesos administrativos

Las áreas funcionales y el proceso administrativo fueron creados por Henry Ford (1916), el proceso administrativo es la agrupación de herramientas y fases que se deben aplicar y se deben seguir para lograr alcanzar objetivos y poder solucionar problemas administrativos, relacionados con la organización, dirección y control, para aquello de debe tener una magnífica planeación, y tener muy bien definido los objetivos que se desea alcanzar. (Coello, Manzaba, & García, 2016)

Para Riquelme (2017) el proceso administrativo es un conjunto sistematizado de etapas como lo es la planeación, organización, dirección y control, utilizados para aprovechar al máximo los recursos humanos, materiales, técnico y financieros de las empresas y alcanzar los objetivos propuestos. El proceso administrativo consiste en la planeación y organización de la estructura de cada área y cargos de las empresas, dirección y control de todas las actividades. La eficiencia se logra mediante la racionalidad y adecuación de las áreas y los cargos, para así direccionar a los objetivos que quieren las empresas alcanzar. El proceso administrativo hace hincapié al administrador, el cual debe tener la habilidad de coordinar y poder armonizar los esfuerzos individuales de los trabajadores. (Silva O. B., 2018). El proceso administrativo está compuesto por la planeación, definida como la etapa base o inicial que da lugar a construir las reglas de la administración, es decir proponer que se va a realizar, de qué manera se va a proceder, cual es el momento ideal para realizar, cuáles son las actividades hacer ejecutadas y quienes lo van a realizar, con el propósito de lograr y alcanzar los objetivos establecidos.

La dirección trata de que los altos jefes, dirijan, motiven y conduzcan al personal a realizar las tareas de manera eficiente. Por último, el control, realiza la medición y evaluación de los resultados en cada actividad, para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados. (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017). El proceso administrativo ayuda a mejorar la productividad, desempeño y rendimiento de la empresa, para que esta pueda crecer de manera imparable, a través de la medición de resultados, y no solo se puede medir la productividad de bienes si no también el rendimiento de la productividad laboral. Para Aragón, Aranda, Cabrera & Ortiz (2015) la productividad es una herramienta que monitorea los procesos para poder fijarse metas de desempeño a corto plazo y mediano plazo.

Tiene gran importancia la aplicación del proceso administrativo ya que ayuda a prevenir problemas futuros y a tener un mejor control de todos los recursos que poseen las empresas, es muy importante también aplicar de manera efectiva las políticas reglas de cada proceso, para de esa forma mantener la eficiencia del sistema y beneficio económico. (Riquelme, 2017) Existen ventajas que ayudan al proceso administrativo a maximizar la eficiencia y a aumentar la productividad, así lo menciona (Delgado, 2015).

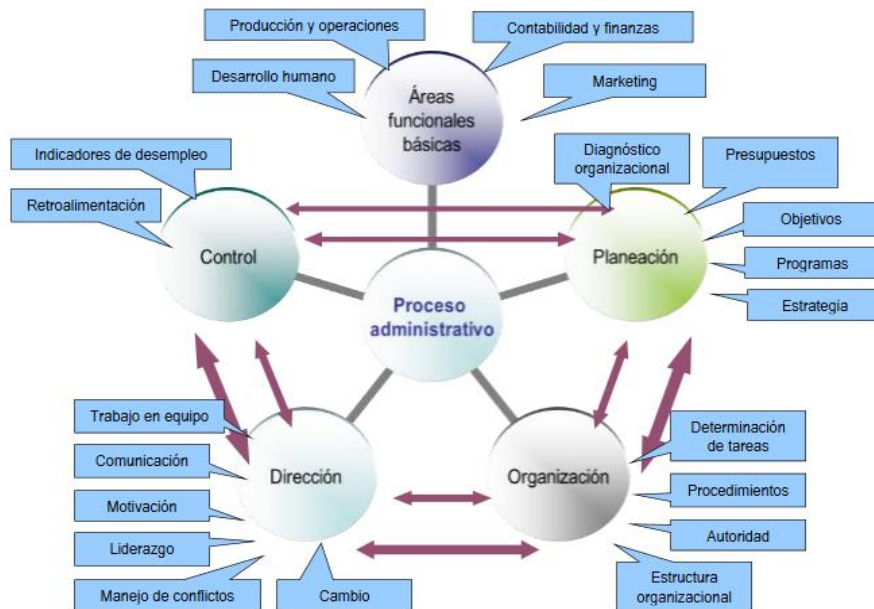


Figura 1: Proceso administrativo
Fuente: Libro “La Administración” de Plata (2017)

El proceso administrativo ofrece un marco de trabajo conceptual, brinda herramientas para el estudio de la administración, los principios de la administración sirven como guía para una investigación útil de la administración, estimula el desarrollo de una filosofía de la administración, la administración es aplicable a varias situaciones.

3.2.1 Importancia del proceso administrativo

El proceso administrativo es de gran importancia para todas las organizaciones, debido a que poseen una estructura que deben relacionar o vincular todos sus elementos esenciales, como, recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros, recursos técnicos y la administración. Por lo tanto, el proceso administrativo se centra en uniformar la planeación de actividades, la organización de las cosas, la integración de recursos, la realización de tareas y dando control a los resultados. (Plata, 2017)

3.2.2 Fases del proceso administrativo

Para poder definir las etapas correspondientes del proceso administrativo, se debe tener en cuenta que existe una diversidad de opiniones acerca del número de etapas que lo conforman, las etapas que son comunes y consideradas como primordiales según varios autores son: planeación, organización, dirección, liderazgo, coordinación y control. (Osorio, 2018)

Según Coello, Manzaba & García (2016), las funciones del proceso administrativo se entrelazan entre sí para poder ejecutarse en forma dependiente, entre ellas una interrelación de manera que al ejecutarse una influye a las demás, para que el proceso administrativo sea el indicado se debe realizar una sucesión de paso como son: las metas, las estrategias, las políticas, entre otros.

Las fases del proceso administrativo dependen del autor que lo trate. A criterio de Delgado (2015), existen 5 fases o etapas del proceso administrativo:

- **Previsión:** Se trata demostrar de manera técnica lo que se va a lograr, cuáles serán las condiciones y los cursos de acción posible que se llevara a cabo, es decir tener un plan de solución urgente si en el futuro algo sale mal. La previsión cuenta con

tres etapas: objetivos; en este sentido se fijan y proponen los fines; investigaciones: es el análisis de los medios con los que pueden contar en determinadas situaciones; cursos alternativos: es la adaptación de los medios encontrados a los fines planteados.

- **Planeación:** Son los tiempos de trabajo establecidos para cada unidad para lograr los objetivos propuestos. La planeación cuenta con tres etapas: política, son principios que se utilizan para ejecutar la acción; procedimientos, sucesión de pasos o métodos; programas, es la fijación de tiempos para la ejecución de las actividades.
- **Organización:** Es la estructura técnica que se deben dar entre las jerarquías, obligaciones y funciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. La organización cuenta con tres etapas: jerarquías, aquí se establecen autoridades y responsabilidades a cada nivel de la organización; funciones, aquí deciden como se repartirán las actividades para lograr los objetivos propuestos; obligaciones, actividades o funciones que tienen a cargo el personal colaborados.
- **Dirección:** Trata de coordinar y vigilar que las actividades que realizan cada miembro estén de acuerdo a lo planeado, con el fin de que se llegue al objetivo propuesto de la mejor manera. La dirección comprende tres etapas: mando, es el pilar fundamental de donde se derivó la administración; comunicación, se basa en la transmisión de información u órdenes a todas las unidades de ejecución de actividades; supervisión, es la última función que se encarga de verificar que todo salga de acuerdo a lo planeado.
- **Control:** Consiste en medir todos los resultados del pasado y los del presente y relacionarlos con lo que se planeó y saber si se logró lo esperado, en caso de no hacerlo poder mejorarlo, corregir y formular planes nuevos.

Para Feria (2018) existen cuatro etapas fundamentales del proceso administrativo, considera la planificación, organización, dirección y control, estas se encuentran relacionadas. A continuación, la descripción de cada una:

- **Planificar:** En esta etapa se plantean metas y objetivos, para que a corto o mediano plazo se logre alcanzarlos, a través de la aplicación de estrategias que ayuden de manera positiva a coordinar todas las actividades. Las planeaciones tienen como resultado estrategias de decisiones, es decir que actividades se van a realizar, de qué manera se las va a realizar, que recursos se va a utilizar y de qué manera se va a aprovechar.
- **Organización:** Se comprende a la asignación de las actividades, responsabilidades y recursos, realizar grupos y asignar funciones y responsabilidades, tener una buena comunicación con los empleados para que en conjunto puedan trabajar por cumplir los objetivos de las empresas.
- **Dirigir:** Significa darles orientación a los empleados, guiarlos, orientarlos y dirigirlos hacia el cumplimiento de los objetivos; darles motivación para que se sientan en un lugar agradable y pongan todo su esfuerzo y dedicación en cada una de las tareas.
- **Controlar:** Verificación del desempeño de las actividades, realizar una comparación con lo planificado, en caso de no ser así aplicar medidas correctivas o aplicar otras estrategias.

Por otro lado Silva (2018) menciona que el proceso administrativos está formado por dos fases, cada una lleva las etapas correspondientes, estas fases son: la fase mecánica, esta fase es la parte teórica de la administración, en donde se menciona todo lo que se debe hacer, esta consta de previsión, planeación y organización; y la fase dinámica, es la parte práctica de la administración, es decir la parte en donde se pone en práctica todo lo planeado, consta de la integración, dirección y control. A continuación, se detalla cada uno con los conceptos, etapas y principios.

3.2.2.01 Fase mecánica

- **Previsión:** Se basa en una probabilidad, es decir estar atentos y tener estrategias de corrección a problemas que se puedan presentar al momento de ejecutar un plan. Es decir, cuánto más se puede aplicar en experiencias pasadas propias o experiencias pasadas ajenas, métodos estadísticos y cálculos de probabilidades. Las etapas de la previsión: esta consta de objetivos, investigación y cursos alternativos. Los principios de la previsión: consta de principios de previsibilidad, principio de la Objetividad, principio de la medición.
- **Planeación:** Consiste en trazar y plantear estrategias, propósitos y políticas, así como de dar ejecución a las actividades a corto, mediano y largo plazo. Cuenta con el principio de la precisión, principio de flexibilidad y principio de la unidad. Riquelme (2017) menciona las ventajas y desventajas de la planeación. Ventajas: requiere actividades con orden y propósito, señala la necesidad de cambios futuros, contestar a preguntas, proporcionar una base para el control, estimula la realización, obliga a la visualización del conjunto. Desventajas: la planeación está limitada por la exactitud de la información y de los hechos futuros, la planeación cuesta mucho dinero, la planeación tiene barrera psicológica, la planeación ahoga la iniciativa.
- **Organización:** Es definir una estructura que sea necesaria para la distribución de los recursos, a través de la definición de jerarquías, disciplinas, correlación y agrupación de las actividades, con el propósito de simplificar las funciones de todas las empresas. Etapas de la organización: División del Trabajo, jerarquización, departamentalización. Principios de la organización: Principio del Objetivo, principio de la especialización, principio de la jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, amplitud o tramo de control, la coordinación, continuidad.

3.2.2.02 Fase dinámica

- **Integración:** Consiste en relacionar tanto los elementos humanos, es decir el personal con el que cuenta una organización con los elementos materiales, establecidos como importantes dentro de la planeación, para lograr el desarrollo exitoso del mismo. Se considera el reclutar, seleccionar, inducir y capacitar al elemento humanos para su eficiencia laboral.
- **Dirección:** Da lugar a la ejecución de lo planeado, a la comunicación y a la constante supervisión, esta direccionada al alto mando, deben motivar y ayudar a las demás personas que tienen a su cargo a cumplir con las actividades, y alcanzar un equilibrio entre que se desea, lo que se logra y lo que se realiza.
- **Control:** Encargado de evaluar los resultados y el desarrollo de las actividades, se encarga de evitar y corregir a tiempo imperfecciones en comparación a lo planeado. (Villamil, Cardona, & Tuesta, 2014)

3.2.3 Principios del proceso administrativo

Contamos con el principio de planeación, principio de organización, principio de dirección, y principio de control; mismos que se detallan a continuación.

3.2.3.01 Principios de la planificación

- **Precisión:** Todos los planes, estrategias y actividades que se identifican y se definen deben ser realizadas con precisión, y evitar afirmaciones genéricas.
- **Flexibilidad:** Ser flexible en cuanto a cambios futuros, dejar un espacio disponible para realizar cambios, sean estos buenos o malos, si se los requiere más adelante.
- **Unidad:** Poseer un buen ambiente de trabajo, trabajar en equipo, compartir ideas de mejora y crecimiento, integrarse y formar una sola administración.

3.2.3.02 Principios de la organización

- **División del trabajo:** La organización debe estar estructurada de modo que se pueda fusionar todas las actividades, dando lugar a que sea un aporte clave para el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Capítulo de mando:** Constituye el número límite de colaboradores con el que un jefe debe contar, permite evitar problemas en la ejecución de actividades, da lugar a generar responsabilidad, orden y eficiencia personal ya que estos tienen definido a quien hay que solicitar instrucciones y entregar resultados.
- **Jerarquía:** Denominada al rango de autoridad con el que cuenta las organizaciones desde el nivel gerencial al nivel operativo, su propósito es crear orden de poder, orden de autoridad y orden de responsabilidades, mientras más claros sean los niveles de mando, más eficiente es el proceso de comunicación dentro de las organizaciones.
- **Excepción:** Se toma en cuenta que las decisiones que son diarias o más frecuentes dentro de las empresas, son decididas por los colaboradores; mientras que las decisiones más importantes son realizadas por los altos jefes. Esto da lugar a contribuir con la descentralización de la organización.
- **Centralización y Descentralización:** La centralización es usada para especificar varias inclinaciones de separación de autoridad. Por lo contrario, la descentralización es la inclinación a dispersar la autoridad en base a la toma de decisiones dentro de las organizaciones. (Plata, 2017)

3.2.3.03 Principios de la dirección

- **Armonía de intereses:** Mientras más se respete la guía para el cumplimiento de los objetivos, mayor eficiente se considerará la dirección.

- **Impersonalidad del mando.** Todas las responsabilidades designadas a los colaboradores deben tener un respaldo o evidencia. Se toma en cuenta que no hay que tener abuso de poder o de mando y sobre todo dejar un lado los conflictos personales.
- **Vía jerárquica:** Se define al respeto de mando en cuanto a la comunicación de órdenes e instrucciones, caso contrario se tergiversará el mando.
- **Resolución de conflictos:** Poseer estrategias de solución de problemas de manera instantánea, dando orientación hacia el arreglo de los involucrados, de lo contrario provoca una dirección ineficaz.
- **Aprovechamiento del conflicto:** En muchas ocasiones las empresas aprovechan la presencia de un problema, sacan lo mejor de él, lo miran de manera positiva y generan soluciones óptimas que permiten solucionar el problema e iniciar nuevos planes. (Plata, 2017)

3.2.3.04 Principio del control

Para Plata (2017) son generales los principios de la fase de control, identifica ciertas características que son muy importantes y se deben tener presentes dentro del desarrollo de las organizaciones.

- Antes de que se presenten conflictos es necesario identificar cuáles pueden ser las principales causas que la generen.
- El control de las actividades debe ser verificadas para que no influya en el alcance de los objetivos.
- El control debe realizarse de manera anticipada, realizando un pronóstico a futuro con comparaciones históricas para evitar conflictos.
- El control debe ser flexible de acuerdo a la planificación.

Para Riquelme (2017), es importante mencionar los pasos de cada una de las etapas que conforman el proceso administrativo:

Como pasos de la planeación tenemos: Definición de la oportunidad, establecimiento de objetivos, desarrollo de premisas, identificación de alternativas, comparación de alternativa a la luz de las metas deseada, elección de una alternativa, elaboración de planes de apoyo, expresión numérica de los planes a través del presupuesto.

Pasos de la organización: En primer lugar, la estructura tiene que reflejar objetivos y planes, porque de ellos se derivan actividades. En segundo lugar, debe reflejar la autoridad de que dispone la administración de una empresa. La autoridad en una organización es el derecho social determinado para ejercer juicio; como tal está sujeto a cambio. En tercer lugar, la estructura de la organización, al igual que cualquier plan debe reflejar su ambiente. En cuarto lugar, puesto que la organización se integra de persona, los agrupamientos de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional deben considerar las limitaciones y las costumbres de las personas.

Pasos de la dirección: Establecer los objetivos de la empresa, formular objetivos, políticas y planes de apoyo, identificar y clasificar las actividades necesarias para lograrlos, agrupar esta actividad de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles, y la mejor forma de usarlos, según las circunstancias, delegar en el jefe cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades, vincular los grupos en forma horizontal y vertical, mediante relaciones de autoridad y flujos de información.

Pasos del control: El proceso básico de control sin importar donde se encuentra ni lo que controle, comprende tres pasos: Establecimiento de estándares: debido a que los planes son los puntos de referencia con respecto a los cuales los administradores establecen los controles, el primer paso lógico en el proceso de control sería elaborar planes. Los estándares son simples criterios de desempeño, se trata de puntos seleccionados en todo un programa de planeación en lo que se realizan mediciones del desempeño para que los administradores puedan conocer cómo van las cosas, de tal forma que no necesiten supervisar cada paso de ejecución de los planes. Medición del desempeño: aunque este tipo de medición no siempre resulta práctico, la medición del desempeño con los estándares debería hacerse, ideal, en forma anticipada, con el fin de que las desviaciones se detecten antes de que ocurra y se eviten mediante las acciones apropiadas. Si los

estándares se establecen en forma apropiada y se encuentran con los medios para determinar con exactitud que hacen los subordinados. Corrección de las desviaciones: los estándares deben reflejar los diversos puestos en la estructura organizacional. Si el desempeño se mide de acuerdo con ello, es más fácil corregir las desviaciones. Los administradores saben de manera exacta donde se tiene que aplicar las medidas correctivas en la asignación de las tareas individuales o de grupos. La corrección de las desviaciones es el punto en el que el control se puede ver como una parte del sistema completo de administración y se puede relacionar con las de más funciones administrativas.

Riquelme (2017), da a conocer la importancia de cada una de las etapas del proceso administrativo: La planeación es de gran importante ya que gracias a esta se pueden lograr los objetivos planteados. Es primordial realizar una planificación para poder ejercer el control sobre los pasos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones de la empresa. Se planifica a corto, mediano y largo plazo, permite minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr la permanencia de la empresa en el mercado.

La Organización, es importante porque se puede lograr alcanzar los objetivos, suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades de manera eficiente con un mínimo esfuerzo, elimina la lentitud y deficiencia en las actividades, reducir los costos e incremento de la productividad, evita el doble esfuerzos.

La dirección tiene gran importancia porque pone en ejecución la planificación y organización, gracias a la dirección se obtiene conductas agradables dentro de las empresas, es una determinación de moral de los trabajadores en la productividad, la calidad refleja todos los logros de las metas establecidas.

El control es importante porque permite medir resultados, se logra todo lo que las empresas planean y es una necesidad administrativa.

Es así que la administración ha existido desde tiempos remotos, y siempre ha sido parte de nuestra vida diaria, ya que hacemos uso de la misma en los hogares, empresas, negocios, escuela, entre otras cosas. Después de estudiar a la administración de manera científica se ha comprobado que abarca ciertos elementos que ayudan a encontrar la

satisfacción de todos los objetivos que las empresas que proponen, gracias a la correcta coordinación de los recursos financieros, humanos, materiales, logrando alcanzar la eficiencia máxima y el aumento de la productividad.

Por otra parte, el proceso administrativo es considerado como una herramienta aplicable las empresas, para que ayuden a lograr los objetivos planteados; debido a la realización efectiva de las actividades. El proceso administrativo ayuda a prevenir y detectar errores, a través de la aplicación correcta de las fases como son: planeación, organización, dirección y control.

Previsión: Se trata demostrar de manera técnica lo que se va a lograr, cuáles serán las condiciones y los cursos de acción posible que se llevara a cabo, es decir tener un plan de solución urgente si en el futuro algo sale mal. La previsión cuenta con tres etapas: objetivos; en este sentido se fijan y proponen los fines; investigaciones: es el análisis de los medios con los que pueden contar en determinadas situaciones; cursos alternativos: es la adaptación de los medios encontrados a los fines planteados.

Planeación: Son los tiempos de trabajo establecidos para cada unidad para lograr los objetivos propuestos. La planeación cuenta con tres etapas: política, son principios que se utilizan para ejecutar la acción; procedimientos, sucesión de pasos o métodos; programas, es la fijación de tiempos para la ejecución de las actividades.

Organización: Es la estructura técnica que se deben dar entre las jerarquías, obligaciones y funciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. La organización cuenta con tres etapas: jerarquías, aquí se establecen autoridades y responsabilidades a cada nivel de la organización; funciones, aquí deciden como se repartirán las actividades para lograr los objetivos propuestos; obligaciones, actividades o funciones que tienen a cargo el personal colaborados.

Dirección: Trata de coordinar y vigilar que las actividades que realizan cada miembro estén de acuerdo a lo planeado, con el fin de que se llegue al objetivo propuesto de la mejor manera. La dirección comprende tres etapas: mando, es el pilar fundamental de

donde se derivó la administración; comunicación, se basa en la transmisión de información u órdenes a todas las unidades de ejecución de actividades; supervisión, es la última función que se encarga de verificar que todo salga de acuerdo a lo planeado.

Control: Consiste en medir todos los resultados del pasado y los del presente y relacionarlos con lo que se planeó y saber si se logró lo esperado, en caso de no hacerlo poder mejorarlo, corregir y formular planes nuevos.

3.3 Gestión administrativa

La gestión administrativa es un conjunto o la unión de formas, procesos y mecanismos que permiten visualizar “la gestión como un modelo sistémico donde se observa la planificación estratégica como pilar de la gestión” (Santamaria & Pico , 2015), a más de ser quien se encarga de utilizar recursos tanto humanos como materiales, este proceso es quien debe ayudar a optimizar recursos de manera que se cumpla los objetivos establecidos.

A la vez Jaimes, Márquez , & Pernía (2015) menciona que la gestión administrativa crece de manera que es competitiva, ya que en los últimos años se ha incrementado tanto en el ámbito empresarial como institucional, en el área educativa la forma adecuada de cumplir la gestión administrativa es apoyar los recursos humanos con los que disponga la institución y cumplir los objetivos, tanto los profesores como los estudiantes y así crecer ya que el objetivo en sí es, optimizar recursos tanto humanos como materiales, ejecutar los procesos para cumplir con los objetivos de manera eficiente y eficaz.

Mientras tanto Páez (2015) describe a la gestión administrativa como un proceso que abarca a todo trabajo institucional, de manera que apoya a la gestión académica, en donde encontramos a la administración de recursos financieros, administración contable, administración de infraestructura y materiales y a la administración de la información, contiene a la mayoría de ciencias administrativas ya que en si es su rama principal, debemos tomar en cuenta la satisfacción de muchos de los objetivos de manera política, social y económica que compete a un administrador.

Por lo tanto, la gestión administrativa es un conjunto de procesos a ejecutarse tanto empresarial como institucional ya que el objetivo es cumplir con las metas establecidas en las mismas, de manera que se optimice al máximo los recursos existentes para así avanzar a cada fase o cumplir las metas en cada proceso de modo que al realizar un trabajo eficaz se optimizara recursos y lo más valioso el tiempo. Cabe mencionar que al cumplir las metas establecidas se verá reflejado al final todos los objetivos establecidos y el crecimiento óptimo de la empresa o institución ya que ahí es a donde queremos llegar al buen funcionamiento y crecimiento.

3.3.1 Fases de la gestión administrativa

Para Torres & Duarte (2016) las fases de la gestión administrativa en el ámbito educativo y pedagógico se caracteriza por seguir un proceso en cuanto a las enseñanzas, las relaciones pedagógicas, la diferencia en los procesos de enseñanza, seguimiento al estudiante para determinar lo aprendido, evaluaciones de los procesos educativos para controlar el avance de aprendizaje, gestionar procesos y prácticas para su formación, cabe mencionar que las enseñanzas y aprendizaje irán de la mano con las fases del proceso administrativo, se realizaran investigaciones que ayuden con la adaptación socio-cultural de la pedagogía para ello se mencionaran las siguientes fases clásicas:

- **Planeación:** esta fase sostiene que en el ámbito educativo ayudara a cumplir con los objetivos de la institución en este uno de los objetivos es reportar los temas más comunes de estudio en torno a las experiencias de formación. A la institución le importa que las enseñanzas sean de calidad con resultados que se vean reflejados en el futuro.
- **Ejecución:** dentro de esta fase podemos encontrar la manera de motivar al estudiante para que cumpla las metas, para realizar prácticas de lo aprendido, investigaciones que arrojen respuestas a posibles problemas, pero de manera dinámica que se haga lo más real posible a lo aprendido en clase con ayuda de la innovación, la tecnología avanzada.
- **Gestión:** En cuanto a la gestión en el ámbito educativo se asimila a una actividad mecanizada para así lograr buenos productos de aprendizaje, de manera que se

alcance mejores resultados, expandir los conocimientos y optimizar recursos económicos, de este modo los objetivos irán formándose.

Mientras tanto Santamaría & Pico (2015) describe a las fases de la gestión administrativa como un modelo sistémico en el ámbito empresarial, así visualiza que la gestión administrativa es como un sistema que debe ser sustentado con más información con hipótesis, que demuestren los procesos para poder cumplir con las metas, para ello se dará a conocer conceptos básicos e importantes que complementan las fases de la gestión administrativa ya que son los más aplicados dentro del ámbito empresarial, los que en la actualidad se usan ya que cada empresa tiene su forma de aplicar los cuales son:

- **Jerarquía:** en esta fase debemos respetar los niveles ya que toda empresa debe contar con una organización, en la cual encontraremos desde los gerentes hasta los empleados que darán vida y un buen funcionamiento a la misma, pero para ellos se debe respetar los niveles y funciones que cumple cada uno ya que será quien encaminé y ayudé alcanzar los objetivos de la empresa.
- **Comunicación:** para tener una buena organización dentro de la empresa, debe existir buena comunicación y respeto ya que mediante la misma cumpliremos con los objetivos, cabe mencionar que mediante un dialogo adecuado ahorraremos mucho tiempo en realizar nuestras labores ya que tenemos el mensaje claro y solo queda realizarlo tal y como nos comunicaron, es así como podemos cumplir un trabajo eficaz y eficiente.
- **Control:** está dentro de la gestión es muy importante ya que abarca a la mayoría de definiciones de la gestión administrativa, dentro del ámbito laboral el control es la información precisa de saber lo que se realiza en cada departamento o área de trabajo ya que el control ayudara a verificar si la comunicación llevo de manera adecuada o éxito mala información, pero, ayudara a chequear el funcionamiento de la empresa en caso de haber novedades serán reportadas para mejorar el mismo.
- **Objetivos y estrategias:** Es importante que una empresa cuente con objetivos ya que son a los que debemos llegar, para ello debemos ver las formas de llegar al mismo ya sea de manera didáctica que el trabajo no sea monótono para ello debemos contar con la ayuda de un líder que apruebe y permita ayudar a cumplir

las metas o a resolver posibles problemas que se presenten en el transcurso para ello debemos tener habilidades de resolver los mismos.

Según Marín & Atencio (2017) escriben a las fases como un proceso que actúa de manera junta, ya que estas no son independientes, se encuentran relacionadas entre sí, debido a que las organizaciones elaboran planes que debe estar estructurado y conformado de manera jerárquica, el orden de los niveles para que se respete su estructura y funciones. Al ejecutar roles y funciones se debe controlar que las fases y los procesos no se desvíen de la planificación ya que el control que se realiza permitirá tener un mejor proceso. Dentro de la gestión administrativa las fases más utilizadas son:

Tabla 1: Fases de la gestión administrativa

FASE	DEFINICIÓN	FUNCIÓN
Planificación	Es la base fundamental para iniciar el proceso de toma de decisiones, ya que plantearemos objetivos a los cuales debemos llegar, hay que tomar en cuenta con los recursos que contamos y la manera de optimizarlos.	<ul style="list-style-type: none"> * Los objetivos deber estar claros y bien definidos. * Hay que realizar un previo estudio al medio en donde vamos a laborar. *Establecer tareas que necesitamos que sean realizadas para cumplir con los objetivos.
Organización	Contar con grupos de trabajo que realizaran actividades designadas con un mismo interés, de modo que trabajen juntas, en el área designada, para así optimizar recursos y cumplir los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> * Agrupar las tareas por áreas o departamentos. * Estructurar las actividades de carácter operativo. * Seleccionar al personal que mejor desempeño tenga en su área. *Realizar ajusten en las actividades ejecutadas de manera que el control sea evidente.

<p>Dirección</p>	<p>Implica guiar al personal de trabajo de manera que realicen las actividades, es importante la influencia intrapersonal ya que de esta manera los empleados se sentirán motivados para cumplir con los objetivos establecidos, la dirección se encargara de supervisar que se ejecuten funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Guiar e incentivar al grupo de trabajo. * Ayudar que los empleados lleguen a los objetivos empresariales. * Crear una comunicaron directa y abierta. * Incentivar al personal de trabajo para que se sienta motivado al realizar su trabajo.
<p>Coordinación o interacción</p>	<p>Es un proceso que consiste en interactuar con grupos de trabajo del mismo departamento o área, para permitirnos llegar a los objetivos de tal manera que cumplamos metas que se presentan como obstáculos, pero el propósito de la coordinación es llegar a la meta establecer tiempos y optimizar recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Debemos determinar o establecer tiempos al cumplir con las actividades. *Se distribuirá responsabilidades con el fin de que ayude a tomar decisiones de modo que optimicen tiempo, para ello se necesitará la ayuda de un líder, se debe respetar los niveles jerárquicos.
<p>Control de las Actividades</p>	<p>Esta función es importante para el proceso administrativo ya que realiza seguimientos y se encargara de verificar las funciones que realizan, de manera que se comprobara los resultados obtenidos, es por</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Evalúa las actividades de manera periódica. * Comprueba los desempeños de las áreas o departamentos. *Realiza seguimientos, permanentes, con información actualizada.

	ello que para la toma de decisiones se requiere de resultados.	* La satisfacción es tener las repuestas a problemas que se presentan en el transcurso.
--	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo

Fuente: Libro “Administración” de Ramírez y Calderón (2017)

La fase de la gestión administrativa cumple un proceso ya que toda empresa o institución debe contar con pasos consecutivas para cumplir con las metas establecidas, varios autores mencionan distintas fases las que más se utilizan en el ámbito laboral e institucional según como lo han utilizado, pero las mismas deben llegar a un fin, cumplir con los objetivos, es importante la optimización de recursos de manera que la empresa no se vea afectada de ninguna manera. Dentro de las fases los más utilizados son los siguientes:

- **Planeación:** es el inicio de un proceso el que plantea los objetivos, el que traza las metas, asignar recursos a las distintas áreas, determinar políticas y reglas que se deberán cumplir, y como poder llegar a ellas de manera que se optimice recursos al máximo.
- **Organización:** Se requiere de una adecuada coordinación y asignación de recursos humanos a las áreas ya que de ellos dependerán el funcionamiento de la empresa, ellos trabajo se les asignará por grupos en cada área, para ello se seleccionará al personal con mucho cuidado ya que cada uno tiene más habilidad para ciertas tareas.
- **Dirección:** Aquí debemos cumplir estrategias para optimizar tiempo y recursos, para ello será importante motivar al personal para que permitan alcanzar los objetivos sin pérdida de tiempo, a más de que exista buena comunicación para mejor desempeño laboral, y sean creativos en su área.
- **Control:** El control abra que realizarlo desde el inicio ya que dé él depende el progreso de la empresa, esto permitirá que los resultados sean los esperados, de modos que el cliente más exigente quede a gusto con el servicio ofrecido, los resultados se verán reflejados en el consumo de los clientes y el crecimiento de la empresa.

3.3.2 Indicadores de gestión

Con base en Illescas, Sánchez, & Canziani (2015) los indicadores se encuentran definidos de manera cuantitativa ya que su función es crecer en la organización, los datos o información recolectada se verá plasmada en el entorno en donde se aplique, la función de los indicadores es relacionarse con la administración y aplicar en la organización ya que de los indicadores depende de buen funcionamiento de la organización, cabe mencionar que la expresión cuantitativa es el comportamiento de la gestión, y al realizar los controles se verá reflejado la pauta de la gestión, el cual abarca la gerencia, departamento, personas en caso de que se presente alguna desviación de quien se encargue de solucionar problemas en caso de presentarse “el indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación”, a continuación (Villaquirán & Ospina, 2016) menciona que los indicadores contienen datos muy importantes que demuestran la manera de actuar de las funciones al transcurrir el tiempo.

La importancia de los indicadores de gestión es que los indicadores tengan bases para poder tomar acciones tanto en el presente como en el futuro, es importante que los indicadores reflejen datos fiables, para poder tomar alguna decisión en caso de existir alguna situación inestable, los indicadores pueden llevarnos al éxito o al fracaso, a juzgar por (Bustos , Cerecedo , & García , 2016) menciona que lo indicadores de gestión son como la clasificación de los procesos empresariales o institucionales.

Los indicadores de gestión son datos que muestran las consecuencias de las acciones ya tomadas, en una organización, de manera que los datos obtenidos deben ser fiables para un trabajo eficaz, ellos se encargan de medir mediante instrumentos mecánicos, representan unidades de medida, de manera que arrojará información que la usaremos para analizar el desempeño dentro de la organización.

En cuanto a Bustos , Cerecedo , & García (2016) los indicadores pueden ser individuales y globales los principales son:

- **Funciones:** Este indicador permite guiar una área o departamento de la empresa ya que es el fundamento primordial de un área, esto ayudara a comprender los roles

y funcionamientos que realiza cada área dentro de la gestión global de las organizaciones.

- **Procesos:** Aquí podemos ver la manera en la que las áreas transforman las entradas como: los datos de cada área, la información tanto del personal como de los procesos laborales, los materiales designados a cada área, la mano de obra en recursos humanos, la energía usada en los mismos, capital y demás recursos, en las salidas tenemos los resultados obtenidos de cada área, conocimientos, productos y servicios útiles, nuestro punto fuerte será llegar al final a los clientes. (Bustos , Cerecedo , & García , 2016)
- **Estructura:** Toda área o departamento cuenta con un organigrama en el cual encontramos como está estructurado el área, de manera jerárquica en los mandos las tareas asignadas a cada uno, alineamiento de los elementos y componentes a operar.
- **Desempeño:** Cada empleado en el área de trabajo se desenvuelve como más pueda, a más de tener una buena relación con el personal que labore en la misma área, cabe mencionar que el desempeño es todo lo que el personal de trabajo entrega o demuestra en su área.
- **Clientes:** la persona más exigente en el mercado laboral es el cliente ya que cada vez exige más, pide productos o servicios que le faciliten la vida, para ellos se crean empresas que ofrezcan los productos. Ya sean bienes o servicios para un cliente interno o externo, de manera que satisfaga una necesidad y cree otra.

3.3.3 Centros de formación o centros de capacitación

La formación y capacitación influyen en el proceso empresarial ya que mientras mayor sea la capacitación y formación profesional de la empresa, mayor sea el nivel e producto, cualitativa y cuantitativa, la capacitación es necesario para que el personal sea mejor preparado y la formación depende el nivel jerárquico para desarrollar el cargo (Mariscal , 2018), Los docentes son fundamentales en la formación educativa para (Cordoba , 2015) son los responsables de la planeación, operación y actividades culturales educativas, de manera que se pueda apoyar a la formaban del trabajador ya que existe un programa que

apoya al desarrollo cultural, , así como legitimar la importancia de su labor, tanto a nivel personal como institucional.

La formación y capacitación tanto para un docente como para un estudiante debe ser impartida como un proceso relevante ya que su función será rendir su desempeño y crecer de manera profesional ya que crecerá de manera personal y profesional, el crecimiento será institucional y personal es por ello que los procesos se deben mejorar en los centros educativos para rendir mejor formación y capacitación para la enseñanza y aprendizaje profesional de manera que la calidad sea la mejor. Nares , Velasco , Gutiérrez , & Lidia , (2017)

La formación y capacitación a profesores es cada vez más importante para un centro educativo ya que es necesario que el estudiante tenga conocimientos bastos y al día ya que la competencia hoy en día es cada vez más competitiva. Esta información es basada en los datos previos analizados, ya que la educación y la capacitación van a la par de manera que es un proceso que imparte y adquiere conocimientos, practicas, enseñanzas y aprendizaje los más didáctico posibles de manera que no sea rutinario.

3.3.4 Formación

En cuanto a Llerena (2015) menciona que en la formación universitaria enfrentan grandes retos diarios debido a la demanda de estudiantes y el crecimiento de profesionales, para alcanzar a insertar planteamiento en los procesos sociales, productivos y científicos de alta complejidad, debido a la situación económica, los cambios tecnológicos. Cabe mencionar que las instituciones educativas superiores cada vez son más exigentes y se encuentran en un debate para saber cuáles son las características a reunir para el proceso de formación profesional para desarrollarse en la sociedad. A juzgar por (Melo , Ramos , & Hernández , 2017) analiza que en la educación superior y formación académica la economía es fundamental debido a políticas educativas, por procesos de industrialización. En la educación superior se fortalece nexos académicos entre los estudiantes y la economía del país, de este modo se promueve la libertad educativa y se otorgara mayor autonomía administrativa y académica universitaria, para mejorar la calidad educativa, y universitaria. Mientras tanto (Díaz , Keck, & Saldívar , 2016) describen que la formación

a un docente es diseñada e implementado por proyectos educativos, ya que encabezan al innovación, la formación de un docente es primordial para poder impartir conocimientos sobre todo tener cultura y experiencias vividas.

La formación es la preparación de una persona para poder laborar ya sea empresarial o institucional, la formación requiere de preparación educativa y experiencia, mientras tanto en la formación educacional el personal debe ser preparado para impartir conocimientos a estudiantes, en la actualidad la demanda educativa es muy alta, de manera que se incrementara a grandes pasos de la misma manera la demanda de estudiantes.

3.3.5 Capacitación

La capacitación es la manera de llevar a cabo una actividad laboral de manera eficiente y eficaz, para ello se debe tener identificada la actividad, en donde podamos formarnos y capacitarnos para ser competentes, de la misma manera las empresas deben sedimentar la competencia ya que deben distinguirse de las demás ya que la competencia alinea el capital de una organización, que facilitara el desarrollo profesional de las personas. (Parra & Rodríguez , 2016)

En la actualidad la capacitación son las actividades estratégicas para la supervivencia de las empresas e instituciones ya que demostraran la adaptación y cambios en el entorno laboral o profesional, se puede considerar como una ventaja competitiva en las organizaciones ya que las empresas en el ámbito económico cada vez tienen más competencia. La capacidad de preparación que posee el capital humano para transformar los recursos organizacionales son altos, mientras tanto, (Salgado , Gómez, Dargen , & Carvajal , 2017) menciona que:

- La capacitación se dirige a los trabajadores, ya que la empresa necesita que tengan más conocimientos sobre su trabajo.
- La capacitación se dirige a las personas depende su cargo, a más que deben reflejar lo aprendido.

En cuanto a Hueso , Aguilar , Cambil, Serrano , & Cañadas (2016) deduce que al realizar una investigación dirigida a 108 estudiantes, presentaron hallazgos sobre las necesidades educativas y programas de capacitación que requieren, se realizó una evaluación tipo estudio y un cuestionario sobre los objetivos de capacitar a educadores, con el fin de poner en práctica un programa que capacite a los jóvenes y educadores ya que necesitar tener mucho conocimiento cuando salgan a trabajar, de la misma manera (Troncoso , Pérez , Vaccarezza, Aguilar, & Muñoz , 2017) dice que la capacitación es valorada de manera positiva por los docentes mientras tanto, en los estudiantes su evidencia es poca, la capacitación pedagógica se relación con la enseñanza del docente ya que es estadísticamente significativa.

En si podemos analizar que la capacitación al recurso humano es importante, ya que, en cuanto a la educación, la capacitación a docentes debe ser realizada de manera conste y debe reflejarse en el conocimiento de los estudiantes, es esencial mencionar que en el ámbito laboral la capacitación debe ser considerado una herramienta de crecimiento y desarrollo.

3.3.6 Formación en Inglés

Para Hernández (2014) la formación en el idioma inglés en la actualidad es muy relevante porque es una necesidad primordial para poder desenvolverse en el medio actual en donde las personas crecen en la educación, a medida que crece los idiomas predominan entre ellos el inglés y español. En el ámbito de los mercados empresariales la competitividad de personas preparadas en cada vez más grande, es por ellos que el idioma inglés en la actualidad es considerado un idioma universal es importante ya que las plazas de trabajo estarán disponibles por su preparación. Los centros de idiomas en la actualidad son muchos y cada vez mejor preparados ya que la demanda de estudiantes crece a medida que ha evolucionado los tiempos.

En la actualidad es importante hablar el idioma inglés ya que para nosotros es nuestra segunda lengua, saber hablar inglés es una puerta a distintas culturas y desenvolver nuevas habilidades en los estudiantes, el inglés predomina en más de 60 países, según Rodríguez (2015) la enseñanza del idioma inglés en la actualidad es una necesidad personal, uno de

los factores importantes es el avance de la tecnología, ahora contamos con tecnología muy avanzada y cada vez se facilita la educación y preparación para estudiantes y docentes.

Un punto fundamental es las actividades que se realizan en el aprendizaje que es la utilización de la tecnología, material didáctico y libros, cabe mencionar un punto importante que es la pronunciación ya que al interactuar con un extranjero puede dificultarnos entender por ello es importante escuchar de manera detallada y tratar de pronunciar claro.

Para (Rodríguez, 2015) el inglés se constituye en una lengua franca y su dominio una habilidad de primer orden, se realizó una primera evaluación tendiente a conocer los niveles reales de dominio con base en estándares que alcanzaban los escolares.

Mediante un análisis inferencial bivalente, y al usar bases de datos nacionales, el artículo indaga sobre los niveles de logro diferenciados y la segmentación escolar. Se demuestra que los niveles de logro en L2-inglés son muy bajos, tanto en comprensión lectora como auditiva; y que, además, el relativo mejor aprovechamiento educativo evidenciado por los colegios particulares se explicaría de manera básica por las características socioeconómicas del alumnado: una vez controlado el nivel socioeconómico, la mayor capacidad en la instalación de competencias comunicativas en L2 favorece a los centros educativos de carácter público.

Tabla 2: Niveles de Inglés

Nivel	Función
A1	Para empezar, se trata de un nivel que sirve a modo de introducción a un idioma. Es una forma de proporcionar confianza a quien quiere aprender una lengua desde cero, aportándole una base mínima para que tome impulso de cara a nuevos niveles de mayor complejidad. Se trata de un nivel que certifica que la persona es capaz de transmitir ideas sencillas en ese idioma, formular cuestiones básicas y, en definitiva, comunicarse con lo esencial.
A2	Se adquiere cuando el estudiante es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que

	<p>le son especiales y relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.). Como el nivel anterior, la calificación final se declinará por el apto, no apto. Sin embargo, la prueba, lógica tiene mayor complejidad diferenciándose una parte oral de una escrita. Ambas pruebas buscan corroborar las destrezas de la persona que opta a dicho nivel.</p>
B1	<p>Hablamos de un examen más complejo que constará de cuatro partes: comprensión lectora y escrita (ambas pertenecientes al grupo 1) y comprensión auditiva e interacción oral (ambas incluidas en el grupo 2). Con este diploma lo que se acredita es que el estudiante es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar. Eso sí, siempre y cuando se traten de cuestiones que le sean conocidas, ya sea porque se engloban en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. También posibilita el saber desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua.</p>
B2	<p>Gracias a este nivel uno adquiere la fluidez suficiente para comunicarse con hablantes nativos sin mostrar ningún tipo de dificultad para que la conversación se desarrolle con normalidad. Además, la persona que adquiere este nivel es será perfecta y capaz de desarrollar textos detallados sobre temas muy diversos, así como poder defender distintos puntos de vista de temas que puedan ser más generales.</p>
C1	<p>El adquirir este idioma implica que el progreso de aprendizaje del idioma por parte del estudiante casi se ha completado y lo ha hecho con éxito. Se adquiere cuando el estudiante es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos; cuando sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada; cuando puede hacer</p>

	un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales.
C2	El último de los 6 niveles es el que implica alcanzar la maestría en el manejo de un idioma. Adquirirlo implica que la persona tiene la competencia lingüística suficiente para adaptarse a cualquier situación con total eficacia y de manera perfecta y espontánea sin mostrar ningún tipo de problema. De este modo, todas las intervenciones tienen un alto grado de fluidez y naturalidad.

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo

Fuente: Libro “Competencias comunicativas del idioma inglés” de Rodríguez (2015)

4. METODOLOGÍA

4.1 Enfoque epistemológico

El enfoque del proyecto de investigación es social crítico, debido a que adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es total y empírica, todas las contribuciones tienen origen de los estudios comunitarios y la investigación participante, brinda respuestas a problemas específicos presentes en la base de las comunidades, con la participación de los miembros. (Alvarado & García, 2008)

4.2 Enfoque de investigación

Tiene también enfoque cualitativo: Hace registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación y las entrevistas no estructuradas; estudia la asociación en contextos estructurales y situacionales. (Fernández & Díaz, 2002)

En la investigación lo social crítico se utiliza para profundizar la problemática que existen en los centros de formación del idioma inglés, se investiga tipos, clasificación y niveles; se busca brindar la mejor solución a los problemas detectados. El enfoque cualitativo se utiliza para la recopilación de información de las cualidades y características de los centros de formación del idioma inglés.

4.3 Tipo de investigación

4.3.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva da lugar a delinear características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias. Se realiza con la utilización de métodos cualitativos, tienen como función esencial medir las características, propiedades, dimensiones o componentes descubiertos en las investigaciones exploratorias de la forma más precisa posible. (Narváez & Núñez, 2015)

Uno de los objetivos de la investigación descriptiva es explicar las características, las causas, los medios o recursos que ocurran de manera natural. Lerma (2016) menciona que su alcance no permitirá la verificación de hipótesis ni los resultados futuros, con este

tipo de investigación se puede realizar los siguientes tipos de análisis: Caracterizar el objeto de estudio, identificar los objetos con las características, describir el contexto de los fenómenos, cuantificar la magnitud del fenómeno, identificar grupos de población para estudio, describir las partes que componen el objeto de estudio.

4.3.2 Investigación transversal

Para la realización de este proyecto se aplicó el diseño de investigación transversal, abarca la investigación descriptiva e investigación correlacional, ya que toman datos en un solo momento y en un tiempo único, describen variables y analizan su incidencia en un momento dado. (Sampieri, 2014). La investigación transversal es un método no experimental, permite recolectar y analizar datos de cierto y único momento, el propósito es analizar y describir variables, cabe mencionar que esta investigación es como una fotografía que capta el problema ese instante. Los estudios que se realizan con la investigación transversal ayuda a obtener resultados más descriptivos con un objeto y método diferente. Un ejemplo es describir como afecto alguna variable a la población en cierto momento, es decir relacionarse demográficamente y estadísticamente ya que sus herramientas son semejantes de la misma manera los resultados obtenidos. (Cortés & Iglesias , 2015)

4.4 Población y muestra

Para Tamayo (2012), la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrolla la investigación.

A criterio de Sampieri (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador debe asegurarse que los resultados encontrados con la muestra logren generalizarse a la población, el propósito de la muestra es que esta sea representativa estadísticamente.

Para esta investigación tenemos una población de 28 centros de formación del idioma inglés, de acuerdo con el censo realizado en el proyecto de investigación “DEDI” asociado a la “creación de perfiles de consumidores para el aprendizaje del idioma inglés en la modalidad abierta para la ciudad de Ambato”.

4.4.1 Cálculo del tamaño de la muestra

Para obtener la muestra se aplica la fórmula planteada por (Lind, Marchal, & Wathen, 2012), de esta manera tenemos el número de encuestados:

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

n: tamaño de la muestra

N= Población

Z: nivel de confianza 95% que es 1,96

P= Probabilidad a favor de ocurrencia 50% (0,05)

Q= Probabilidad en contra de ocurrencia 50% (0,05)

E= Margen de error

De donde:

N = 28

z = 1,96

p y q= 0,50

E = 0,05

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

$$n = \frac{28(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(28 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{28(3,84)(0,50)(0,50)}{(28 - 1)(0,0025) + (3,84)(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{26,88}{1,03}$$

$$n = 26,09 = 26$$

La encuesta se realizó a 26 Centros de formación del Idioma Inglés en la ciudad de Ambato, para conocer el resultado de las variables en estudio.

4.5 Recopilación y procesamiento de información

La recopilación de datos significa elaborar un plan detallado de los procedimientos que conducen a la reunión de datos con un propósito específico. Esto permite determinar:

- ¿Cuáles son las fuentes para adquirir los datos? Esto significa, si se los obtiene de las personas, a través de la observación, experimentos, documentos, base de datos o archivos.
- ¿En dónde se encuentran estas fuentes? Por lo general se las encuentra en la muestra seleccionada, de manera previa obtenida con precisión.
- ¿A través de qué medio se va a recolectar los datos? Es decir, seleccionar un instrumento que sea confiable, valido y objetivo para obtener los datos.

4.5.1 Técnicas de investigación

En la actualidad, existe una gran variedad de técnicas para la recolección de información en el trabajo de campo de una investigación, así como: encuesta, entrevista, observación, experimentos, entre otras.

La técnica que se utiliza en esta investigación es la encuesta, según (Roldán & Fachelli, 2015) la encuesta es una de las técnicas de investigación que más se utiliza en el campo de investigación científica, transformándose en una actividad de la vida diaria de la que todos participamos tarde o temprano.

La técnica de investigación toma en cuenta que toda medición o instrumento de recolección de datos debe poseer tres características importantes: confiabilidad, validez y objetividad. La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. La validez, es el grado en que un instrumento mide la variable objetiva de manera real. La objetividad es el grado en que éste es resistente a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador que lo analiza y lo interpreta. (Sampieri, 2014)

La encuesta está constituida por un cuestionario, con preguntas estructuradas de forma sistemática y ordenada. Para (Roldán & Fachelli, 2015) el cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas y así garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas. El cuestionario es el instrumento del método de encuesta para obtener la información pertinente que permite contrastar el modelo de análisis.

El cuestionario aplicado en la encuesta está constituido por: 1) Identificación de la institución a la que pertenecemos: La encuesta establecida posee un encabezado, lleva el nombre de la Universidad Técnica de Ambato, con los respectivos logos. 2) Objetivo general de la investigación: Obtener información necesaria, para conocer la aplicación de los procesos administrativos y la influencia de la gestión administrativa en los centros de formación del idioma inglés en la ciudad de Ambato. 3) Instrucciones claras y sencillas: La encuesta que se presenta a es de carácter anónimo, por lo cual recomendamos absoluta sinceridad al momento de seleccionar la respuesta, señalado también que deben seleccionar una sola alternativa en cada pregunta. 4) Preguntas formuladas: La encuesta cuenta con un cuestionario de 24 preguntas, mismas que están estructuradas con preguntas de escala ordinal, tiene como principal objetivo dar orden y prioridad a los datos, sea de manera ascendente o descendente; también hay preguntas de escala nominal ya que denota clasificación y orden de todos los datos sin que se establezca el grado de variación entre ellos, los elementos estudiados dentro del cuestionario se relacionan con el contenido de la tabla N° 4.5) Espacios para su contestación. Cada pregunta consta con un casillo para

su respectiva selección. 6) Agradecimiento: Se agradece por la colaboración de información.

Tabla 3: Variables

VARIABLE	DIMENCIÓN
Proceso Administrativo	Previsión
	Planificación
	Organización
	Integración
	Dirección
	Control
Gestión Administrativa	Jerarquía
	Comunicación
	Finanzas
	Talento Humano
	Estrategias
	Secretaría General
	Tecnología

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo

Fuente: Investigación de campo

4.5.2 Validación del instrumento

Se realiza la validación del instrumento a través del alfa de Cronbach.

El alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuanto mejoraría o empeoraría la fiabilidad de la prueba si se excluye un determinado ítem. A mayor valor de alfa, mayor fiabilidad, el mayor valor teórico de alfa es 1, y en general 0,80 se considera un valor aceptable. (García, González, & Jornet, 2010)

El coeficiente alfa de Cronbach mide la correlación entre las respuestas de un cuestionario por medio del análisis de perfil de las respuestas dadas; y el análisis de las preguntas, asimismo, ejecuta una correlación media entre las propias preguntas. De este modo, considera que todos los ítems de un cuestionario utilizan la misma escala de medición, el

coeficiente alfa de Cronbach es calculado a partir de la varianza de los ítems individuales y de la varianza de la suma de los ítems de cada evaluado. (Silva, y otros, 2015)

(Gonzalez & Pazmiño, 2015) Manifiestan que valores del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional. El alfa de Cronbach aparece de manera frecuente en la literatura, como una forma sencilla y confiable para la validación de la construcción de una escala y como una medida que cuantifica la correlación existente entre los ítems que componen esta.

Tabla 4: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	22

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

En la tabla anterior, se muestra el valor del Alfa de Cronbach obtenido para el presente estudio, 0,845 para elementos, lo que significa un valor aceptable para el instrumento utilizado, demuestra que hay consistencia interna por lo tanto es válido para ser aplicado y puede utilizarse para establecer conclusiones aceptables.

4.5.3 Procesamiento de la información

El procesamiento de información de la investigación consiste en procesar los datos obtenido del objeto de estudio durante en trabajo de campo, tiene como finalidad obtener resultados ordenados y agrupados, a partir de los cuales se realiza el análisis según los objetivos de las preguntas.

Se utiliza el programa SPSS para procesar la información obtenida, se inicia con el llenado de todas las respuestas recogidas de las encuestas, esto facilita la interpretación de manera adecuada y correcta de los resultados de la investigación, se procede a obtener las gráficas de barras y pastel, el análisis se lo realiza por medio de los porcentajes obtenidos de las gráficas, la interpretación de los resultados se realiza a través de una síntesis de los

mismos, para lograr encontrar la información necesaria para dar la posible solución al problema del objeto de estudio.

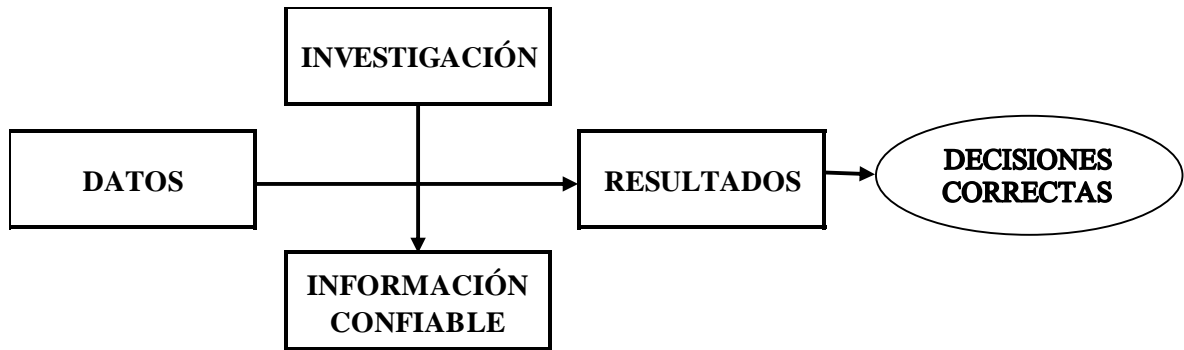


Figura 2: Procesamiento de datos en una investigación
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Libro “Metodología de la Investigación” de Sampieri (2010)

Para lograr obtener una información veraz, se necesita poseer un instrumento confiable, válido y objetivo, contar con datos reales, es decir respuestas verdaderas, realizar un análisis e interpretación correcta y además aplicar de manera correcta la técnica estadística apropiada a la investigación.

5. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los Centros de formación de idioma inglés en la ciudad de Ambato.

5.1 Análisis de la encuesta

5.1.1 Cumplimiento de objetivos

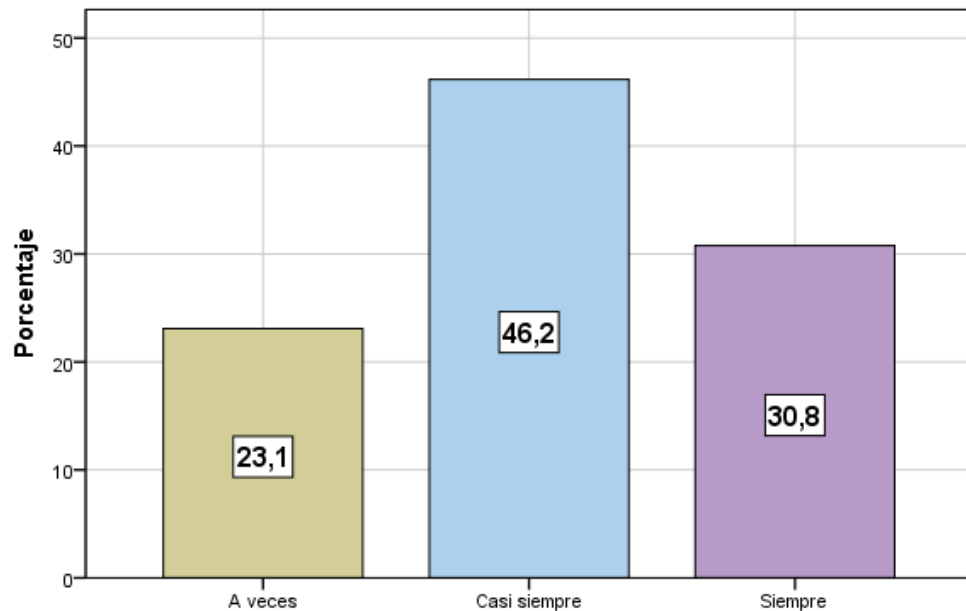


Figura 3: Cumplimiento de objetivos
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 46,2% de los centros de formación de idioma inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre cumplen de manera satisfactoria los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, por el contrario, solo un 23,10% manifiestan que a veces cumplen de manera satisfactoria los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo dentro de la institución. Estos resultados reflejan con certeza que los centros de formación de idioma inglés cumplen de manera satisfactoria con los objetivos propuestos, logrando dar una buena aceptación al proceso y actividades implementadas a través de la colaboración, trabajo en equipo y los objetivos planteados por las Instituciones demuestran que son medibles y alcanzables.

5.1.2 Plan de estrategias de corrección de problemas

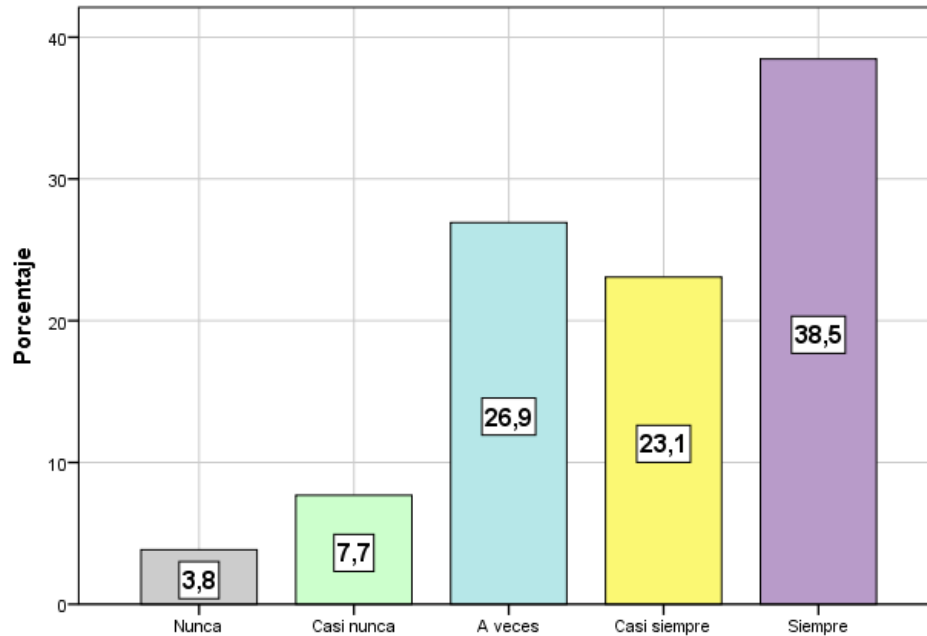


Figura 4: Plan de estrategias de corrección de problemas
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 38,5% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que siempre cuentan con un plan de estrategias que brindan solución a problemas que se puedan acontecer en un futuro, por el contrario, solo un 3,8% manifiestan que nunca han contado con un plan de estrategias que brinden solución a posibles problemas dentro de la institución. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma Inglés siempre se encuentran prevenidos ante posibles problemas, contando con soluciones adecuadas acorde al conflicto de manera segura y al instante, evitando intervenciones mayores para brindar un servicio de enseñanza de excelencia, a través de la capacidad rápida de actuar del personal., mismo que se encuentra capacitado para enfrentar casos inesperados.

5.1.3 Asignación de funciones

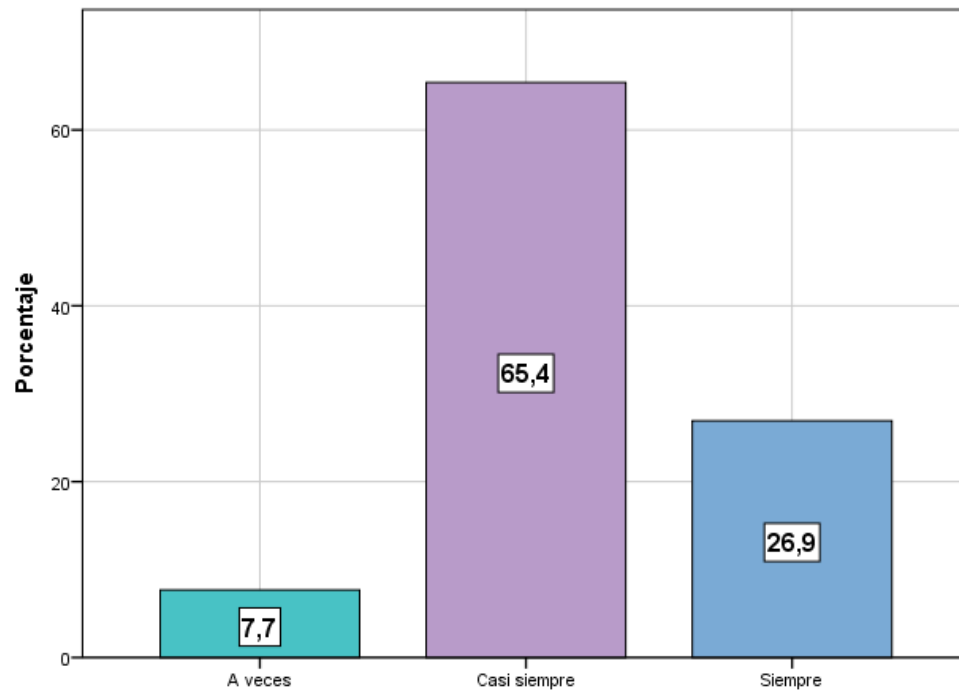


Figura 5: Asignación de funciones
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 65,4% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre existe una asignación de funciones y responsabilidades, por el contrario, solo un 7,7% manifiestan que a veces se realiza una asignación de responsabilidades y funciones dentro de la institución. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés en su mayoría realizan una distribución de responsabilidades y funciones para obtener mayores logros, es decir que para estos centros de idioma inglés es muy importante trabajar en conjunto y de manera eficiente para mejorar las estrategias de enseñanza y brindar un servicio de educación de calidad, a través de la designación adecuada de responsabilidades y funciones según aptitudes y actitudes de sus colaboradores.

5.1.4 Proceso de contratación de personal

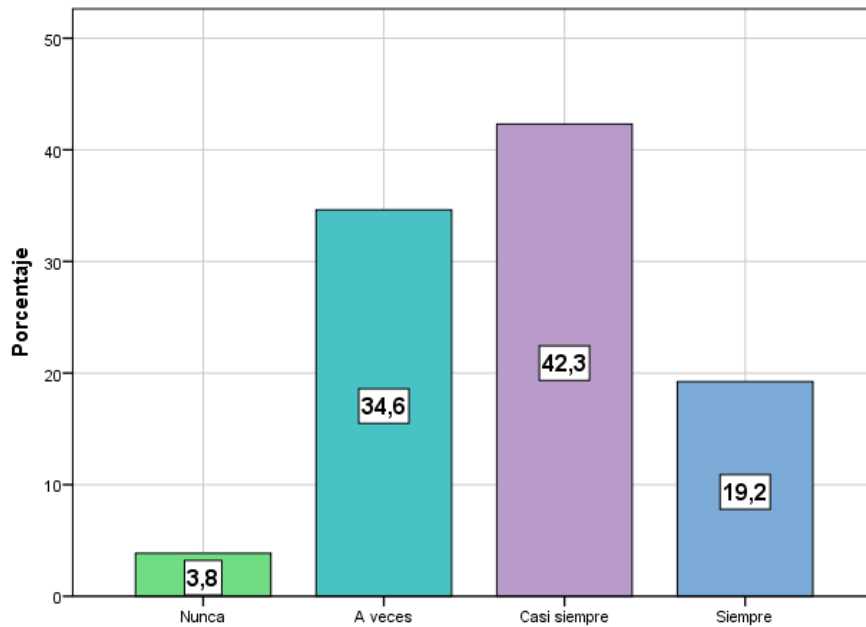


Figura 6: Proceso de contratación de personal
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre realizan un adecuado proceso de contratación de personal, por el contrario, solo un 3,8% manifiestan que nunca realizan un adecuado proceso de contratación de personal dentro de la institución. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés en su mayoría contratan personal de manera adecuada, respetando los parámetros de contratación, evaluando a los mejores y midiendo sus actitudes y aptitudes, es decir que poseen trabajadores sumamente profesionales que cumplen los requisitos solicitados al cargo para dar una educación eficiente y de excelencia y obtener estudiantes que sobresalgan en la dominación del idioma inglés a través de una enseñanza profesionalmente impartida.

5.1.5 Capacitaciones a los docentes

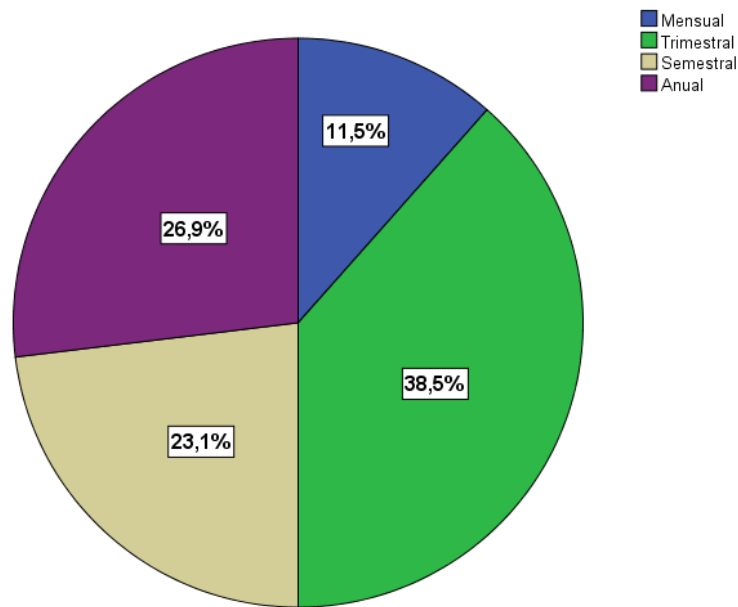


Figura 7: Capacitaciones de docentes
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 38,5% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que cada tres meses realizan capacitaciones para los docentes, por el contrario, solo un 11,5% manifiestan que cada mes realizan capacitaciones a los docentes dentro de la institución. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés se preocupan a menudo por la calidad de educación de los estudiantes y por obtener personal que se encuentren al día con la metodología de impartir el idioma inglés, que tenga la capacidad de llegar a los mismos con una enseñanza dinámica, creativa e innovadora a través de capacitaciones constantes, talleres de innovación y actualizando y mejorando el conocimiento de todos los docentes involucrados en la enseñanza del idioma.

5.1.6 Reconocimiento al trabajo

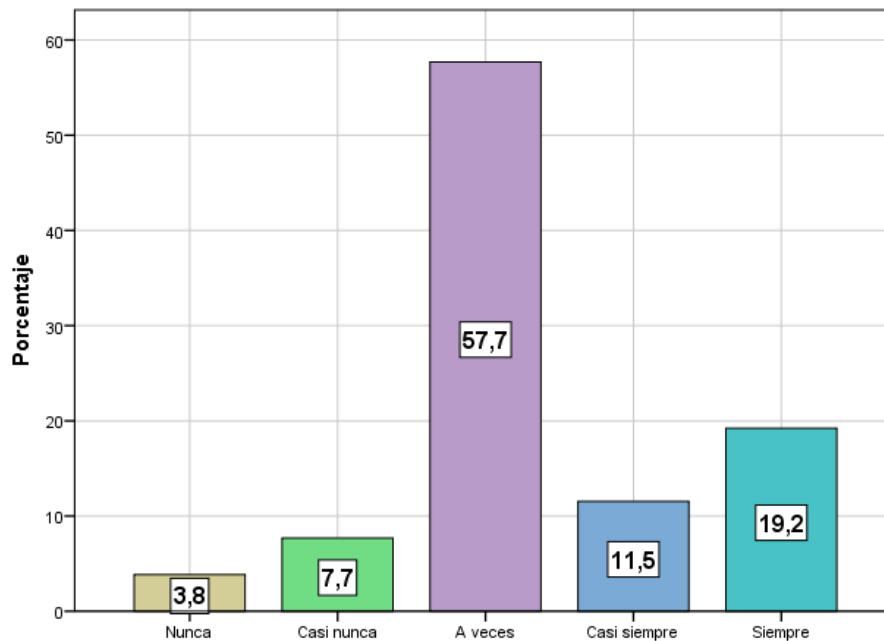


Figura 8: Reconocimiento al trabajo
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 57,7% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que a veces se realiza el reconocimiento al esfuerzo del trabajo del personal, por otra parte, solo un 3,8% manifiestan que nunca se realiza el reconocimiento al esfuerzo del trabajo del personal en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés en su mayoría se preocupan por reconocer el esfuerzo la dedicación y las ganas que realizan los trabajadores en cada jornada de trabajo, para hacerles saber la satisfacción de los estudiantes a través de algún tipo de incentivo o reconocimiento que las instituciones brindan a los colaboradores para mantenerlos con una buena actitud y positivismo, motivándolos a ser mejores cada día.

5.1.7 Verificación de desempeño

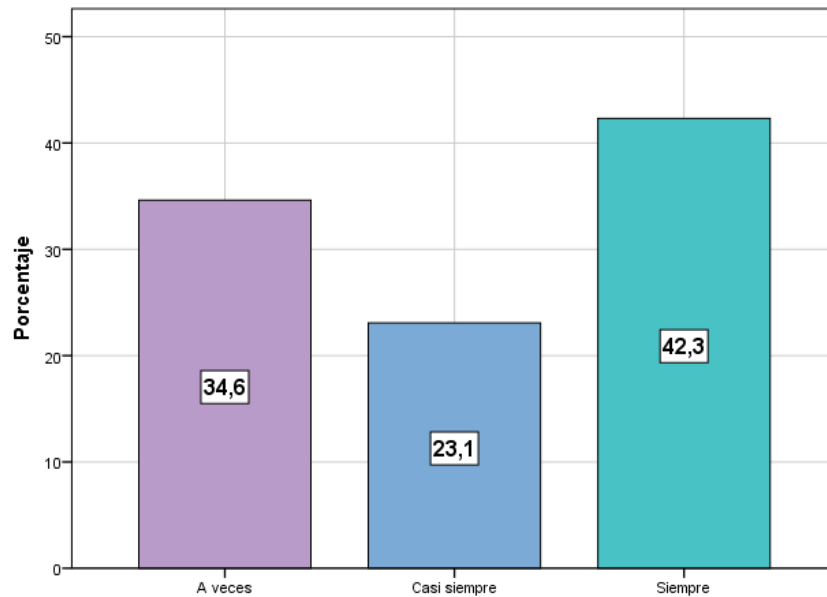


Figura 9: Verificación de desempeño
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que siempre se realizan pruebas para verificar el desempeño de las actividades, por otra parte, solo un 23,1% manifiestan que casi siempre se realiza pruebas para verificar el desempeño de las actividades en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés en su mayoría se preocupan por asegurar el desempeño y calidad de la educación y por obtener estudiantes competitivos para que los objetivos de las instituciones sean llevadas a cabo según lo planificado, a través de la aplicación de evaluaciones y pruebas a docentes y estudiantes, verificando el desempeño de las actividades, comprobando resultados, identificando problemas y mejorando procesos, para evitar retrasos en la enseñanza imponiendo soluciones inmediatas,

5.1.8 Respeto de niveles jerárquicos

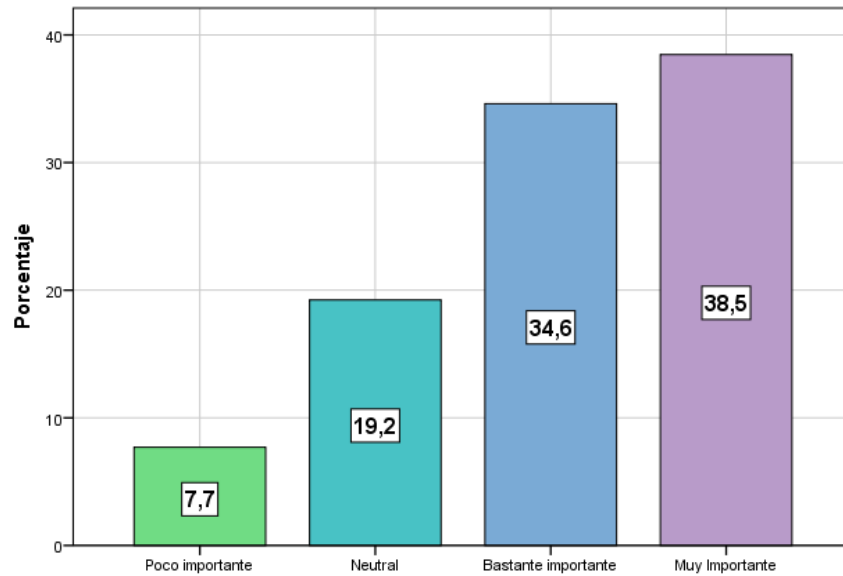


Figura 10: Niveles jerárquicos

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo

Fuente: Encuesta

El 38,5% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que es muy importante el respeto sobre los niveles jerárquicos en el área laboral, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que es poco importante el respeto sobre los niveles jerárquicos en el área laboral de la institución. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés en su mayoría se preocupan por el bienestar académico y por implementar niveles de jerarquía para facilitar las actividades, evitar conflictos entre colaboradores y para agilizar el cumplimiento de las actividades a cargo de cada persona, es decir es importante para las instituciones mantener el respeto desde los niveles más altos a los más bajos y de la misma manera del más bajo al más alto, a través del organigrama estructural y funcional que las instituciones poseen, dando a conocer las responsabilidades y funciones de los colaboradores.

5.1.9 Diálogo adecuado

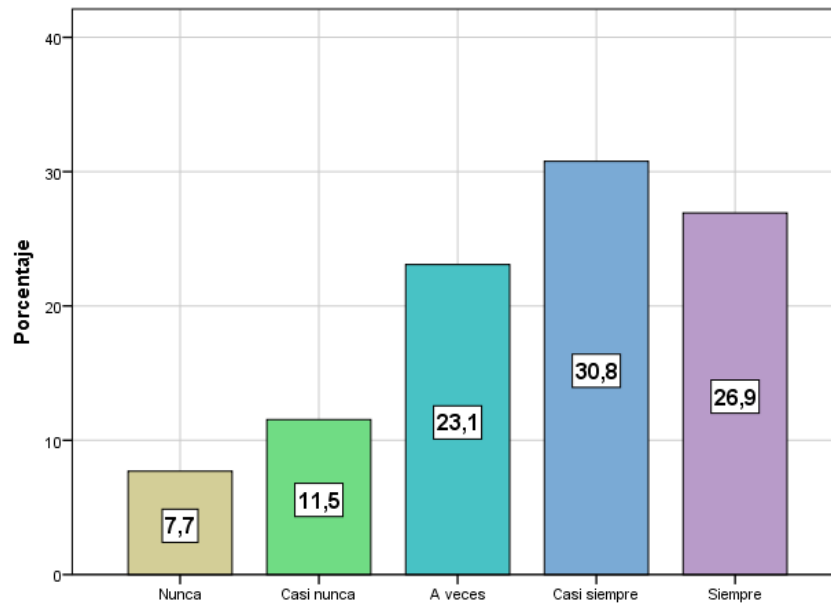


Figura 11: Diálogo adecuado
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 30,8% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre existe un dialogo adecuado al momento de asignar funciones, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que nunca hay el dialogo adecuado al momento de asignar funciones dentro de la institución. Estos resultados demuestran que en los centros de formación de idioma inglés en su mayoría si existe el dialogo adecuado al momento de asignar funciones y responsabilidades, para mantener el orden, un buen ambiente de trabajo y ayudar a llevar un control de actividades y del personal, a través de un trato correcto y amable permitiendo destacar la importancia de poseer un buen diálogo.

5.1.10 Reportes financieros

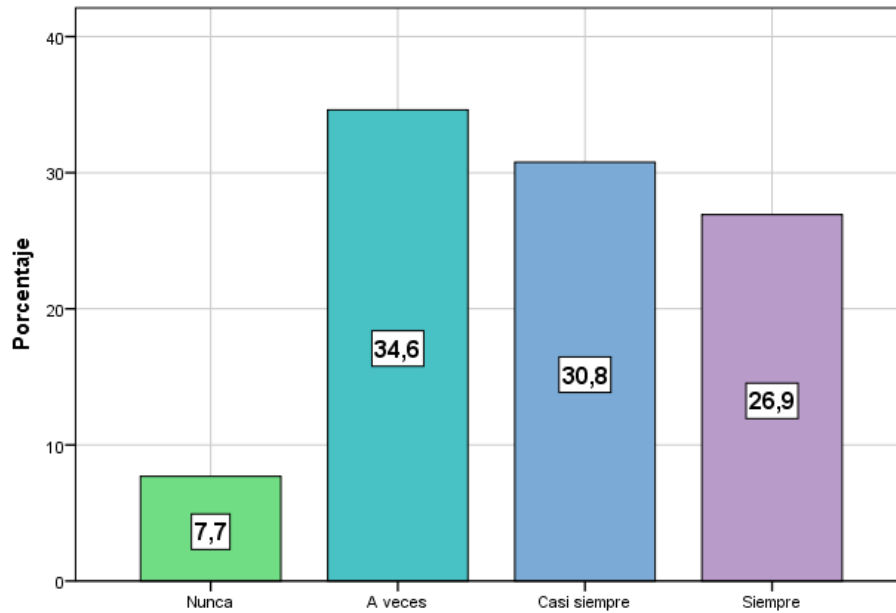


Figura 12: Reportes financieros
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 34,6% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que a veces presentan reportes del manejo financiero a las autoridades, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que nunca presentan reportes del manejo financiero a las autoridades en las instituciones. Estos resultados demuestran que en los centros de formación de idioma inglés no siempre les exigen reportes del manejo financiero, esto permite el descontrol de dinero y el desconocimiento de los gastos más importantes es decir que para las instituciones no es tan importante controlar los gastos.

5.1.11 Ambiente laboral

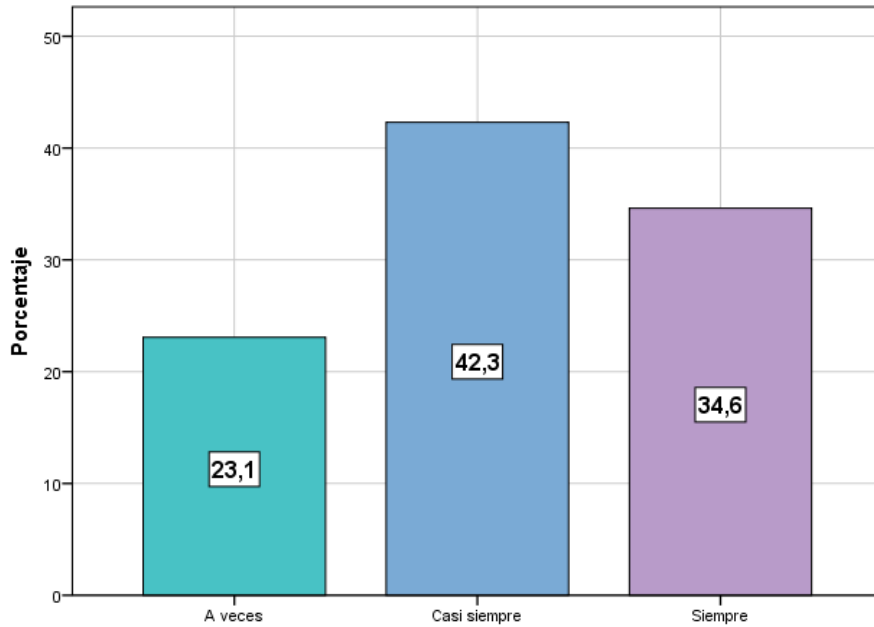


Figura 13: Ambiente laboral
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre existe un buen ambiente laboral en su área de trabajo, por otra parte, solo un 23,1% manifiestan que a veces existe un buen ambiente laboral en su área de trabajo. Estos resultados demuestran que en los centros de formación de idioma inglés en su mayoría todo el personal trabaja en un ambiente amistoso lo que les permite ser colaboradores entre si y tener la confianza suficiente para dar una opinión, esto da lugar a que se propongan a brindar un servicio de calidad a los estudiantes, a través de un trato amable, creativo y confiable.

5.1.12 Líder para resolver problemas

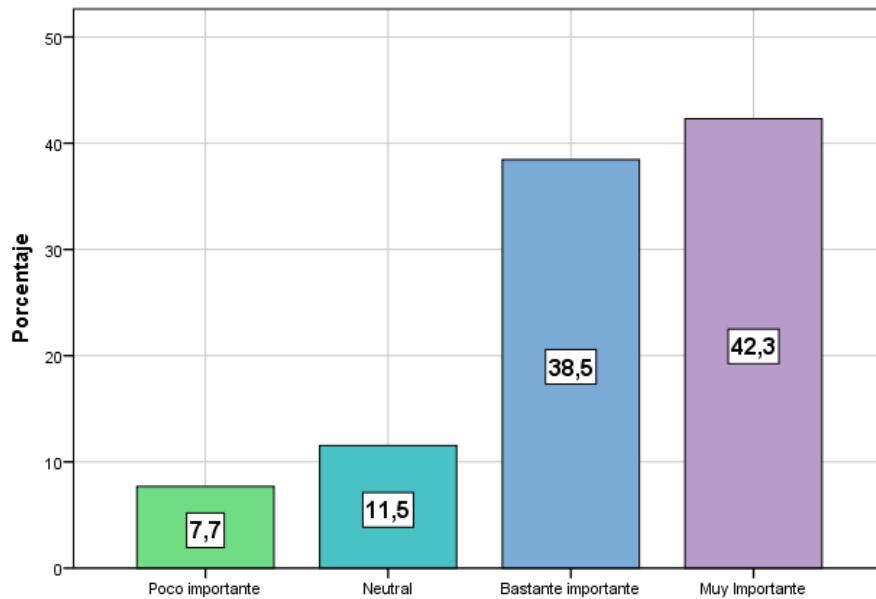


Figura 14: Líder para resolver problemas
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma inglés en la ciudad de Ambato, afirman que es muy importante que se cuente con un líder que ayude a resolver conflictos laborales, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que es poco importante que se cuente con un líder que ayude a resolver conflictos laborales en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés se interesan por el bienestar de docentes, alumnos e institución a través de la guía correcta de un líder para dar cumplimiento a las actividades, brinde un camino seguro y maneje conflictos de inmediato, dándolos solución y poner al frente a un líder que los guie y les brindé la confianza necesaria.

5.1.13 Recepción adecuada de documentos

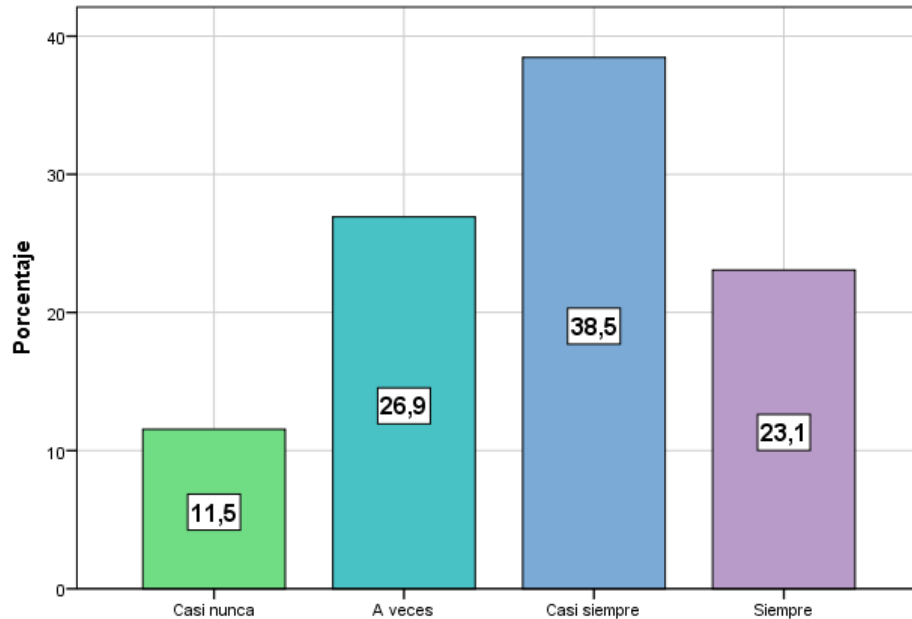


Figura 15: Recepción adecuada de documentos
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 38,5% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre el departamento de secretaria informa y recepta documentos de manera adecuada, por otra parte, solo un 11,5% manifiestan que casi nunca el departamento de secretaria informa y recepta documentos de manera adecuada en las instituciones. Estos resultados demuestran que en los centros de formación de idioma inglés casi siempre hay el trato adecuado hacia las personas que llegan ya sea, a pedir información, dejar documentos o solicitar documentos, existe un buen recibimiento y amabilidad necesaria que los usuarios requieren para realizar sus trámites, es decir no existe una demora para en la entrega de documentos solicitados y entregados llegar a su destino, todo se realiza de manera rápida.

5.1.14 Tecnología eficiente

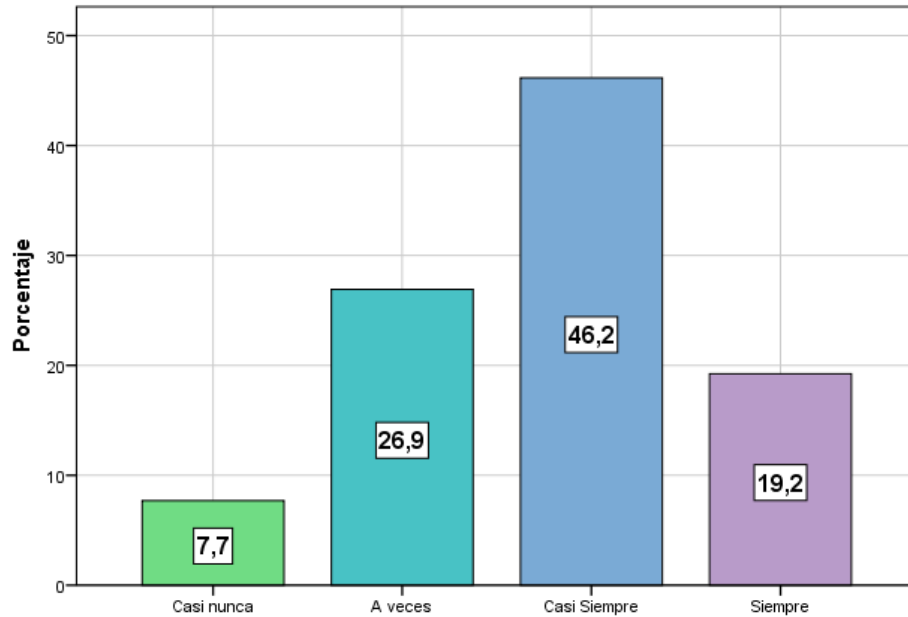


Figura 16: Tecnología eficiente
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 46,2% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre la tecnología que se usa para brindar información es eficiente, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que casi nunca la tecnología que se usa para brindar información es eficiente en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés poseen una tecnología aceptable que cubre de manera primordial las necesidades diarias, brindan la seguridad e información que se espera, esto permite brindar un servicio adecuado, aunque no llega a una tecnología innovadora que permita el desarrollo al cien por ciento de las actividades realizadas, las actividades son hechas de manera correcta y fácil.

5.1.15 Frecuencia de auditorías financieras

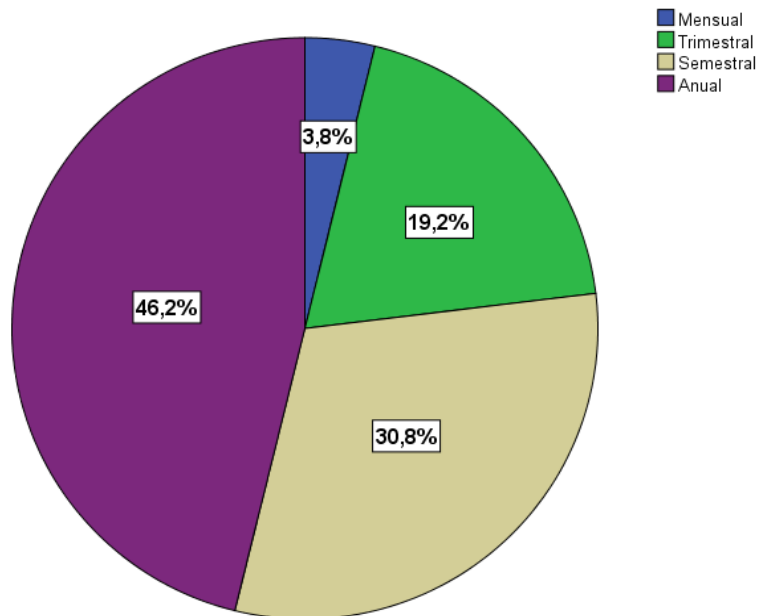


Figura 17: Auditoria financiera

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo

Fuente: Encuesta

El 46,2% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que cada año se realiza auditorías al área financiera para conocer el manejo y distribución de los recursos monetarios, por otra parte, solo un 3,8% manifiestan que cada mes se realiza auditorías al área financiera para conocer el manejo y distribución de los recursos monetarios en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés, no pueden conocer cuando se desee información del proceder de los recursos monetarios sino hasta que termine el año, esto ocasiona malestar para los altos mandos ya que las auditorias tardan demasiado.

5.1.16 Uniformidad de gestión

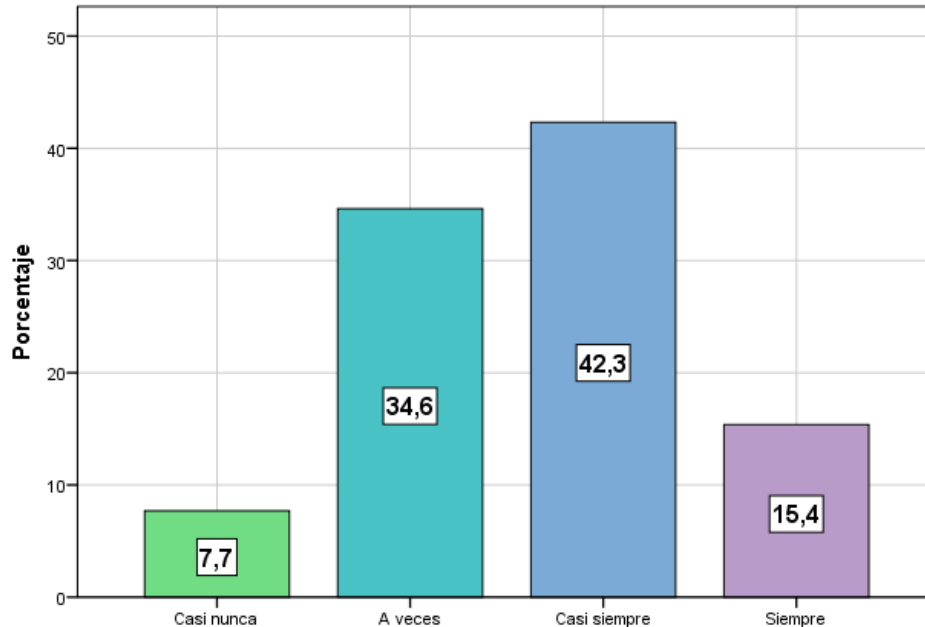


Figura 18: Uniformidad de gestión
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre la gestión administrativa realizada por el área financiera tiene uniformidad, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que casi nunca la gestión administrativa realizada por el área financiera tiene uniformidad en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés, en su mayoría se preocupan por el buen funcionamiento de la institución a través de la uniformidad de gestiones que realizan las diferentes áreas, ya que permite tener un control y permite también agilizar las actividades de manera óptima y eficiente, esto da lugar a un orden de actividades en caso de requerir información inmediata de cada área, a través de reportes de gestión que se encarga de realizar cada departamento.

5.1.17 Mantenimiento y actualización de software

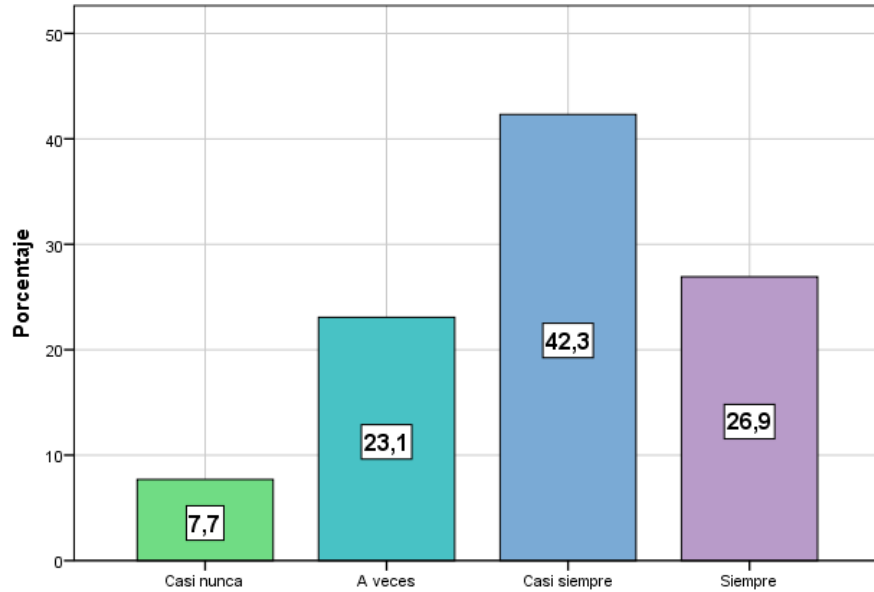


Figura 19: Mantenimiento y actualización de software
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre realizan el mantenimiento y actualización oportuna de software y medios tecnológicos para mayor eficiencia de las actividades, por otra parte, solo un 7,7% manifiestan que casi nunca realizan el mantenimiento y actualización oportuna de software y medios en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés, en su mayoría se preocupan por poseer equipos actualizados con ordenadores rápidos para que las actividades que realicen los estudiantes, docentes y demás colaboradores sean oportunas y al instante, a través del mantenimiento de equipos tecnológicos y actualizaciones de software a las versiones más recientes que la tecnología posee.

5.1.18 Orientación e innovación de la gestión administrativa

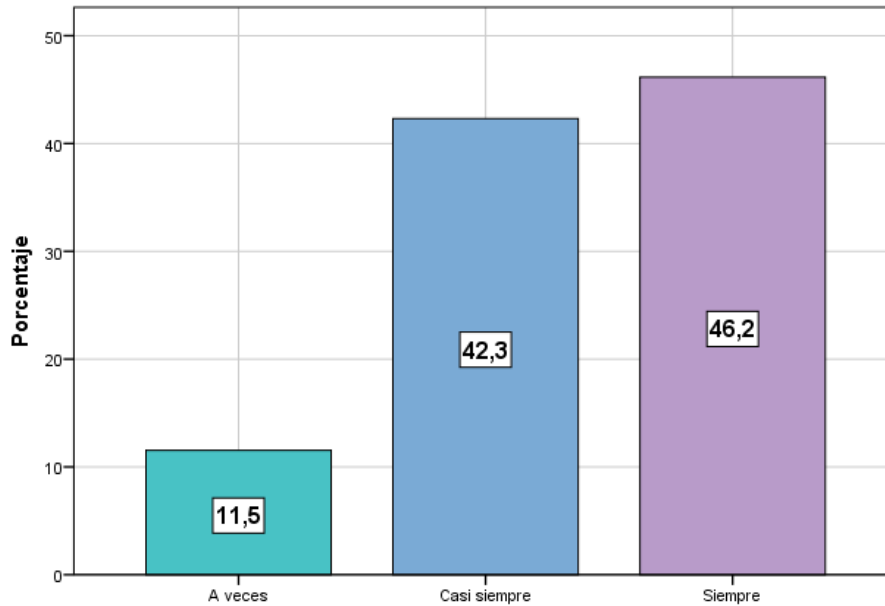


Figura 20: Orientación e innovación de la gestión administrativa
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 46,2% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que siempre la tecnología es fundamental para crear, innovar, emprender y orientar, todo lo relacionado con la gestión administrativa, por otra parte solo un 11,5% manifiestan que a veces la tecnología es fundamental para crear, innovar, emprender y orientar, todo lo relacionado con la gestión administrativa en las instituciones. Estos resultados demuestran que los centros de formación de idioma inglés, en su mayoría consideran que la tecnología es un elemento indispensable en la educación, por lo que la mayoría de su enseñanza es a través de plataformas web, entrevistas en vivo y más, esto permite al estudiante ser creativo, innovar sus conocimientos, interesarse más por emprender nuevos caminos todo gracias a la tecnología.

5.1.19 Control de horarios de entrada y salida

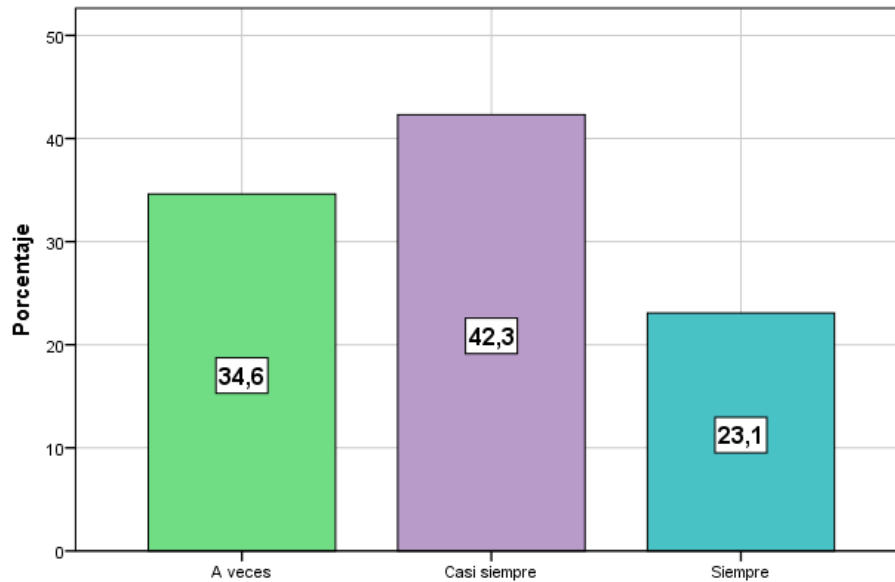


Figura 21: Control de horarios de entrada y salida
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre el área de Talento Humano lleva un control adecuado de horarios de entrada y salida, absentismo, horas trabajadas y salarios de los colaboradores, por otra parte, solo un 23,1% manifiestan que siempre el área de Talento Humano lleva un control adecuado de horarios de entrada y salida, absentismo, horas trabajadas y salarios de los colaboradores en las instituciones. Estos resultados demuestran que, para los centros de formación de idioma inglés, poseen un control en la asistencia de sus colaboradores, hora de llegada y salida, así como también sus horas de trabajo, demostrando la responsabilidad que tienen con todos los usuarios de las instituciones y dando la confianza a los colaboradores, es decir que el departamento de Talento Humano como los colaboradores son responsables entre sí.

5.1.20 Efectividad de la gestión administrativa y satisfacción laboral

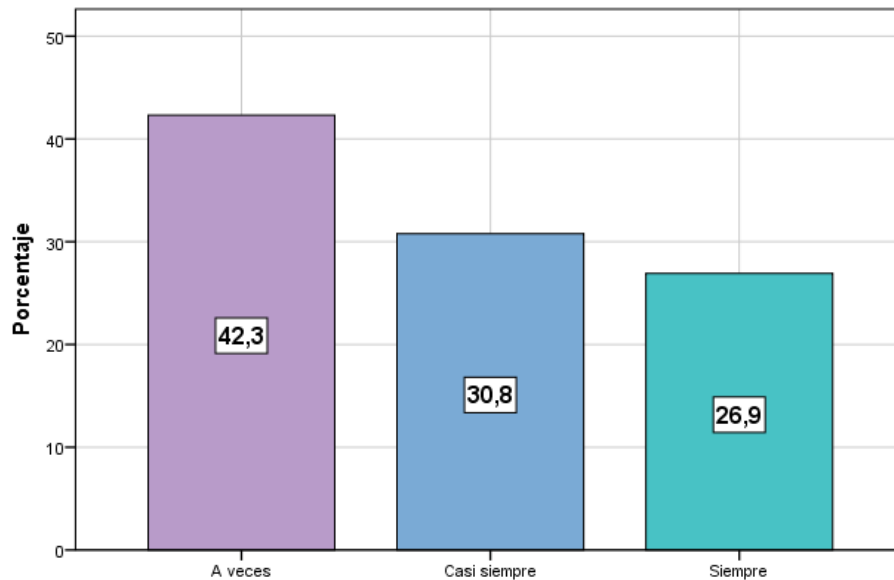


Figura 22: Efectividad de la GA y satisfacción laboral
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que a veces el área de recursos humanos contribuye a mejorar la efectividad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores, por otra parte, solo un 26,9% manifiestan que siempre el área de recursos humanos contribuye a mejorar la efectividad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores en las instituciones. Estos resultados demuestran que, para los centros de formación de idioma inglés, la gestión que realiza en departamento de talento humano es muy importante y satisfactorio al momento de realizar cada una de las funciones, permitiendo la mejora de la efectividad de toda la gestión administrativa de las instituciones.

5.1.21 Control de emisión y adquisición de facturas

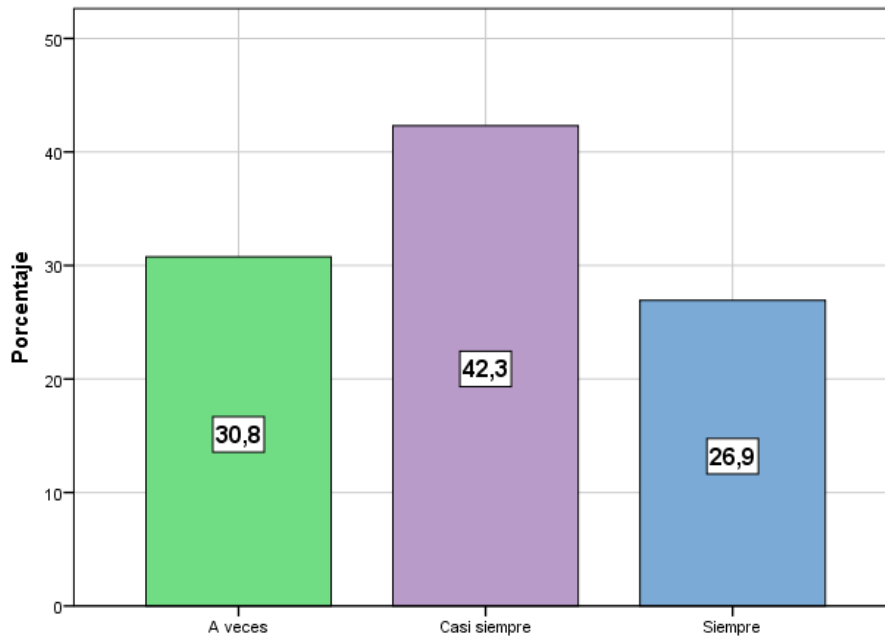


Figura 23: Control de emisión y adquisición de facturas
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que casi siempre llevan un control de facturas emitidas y adquiridas, por otra parte, solo un 26,9% manifiestan que siempre llevan un control de facturas emitidas y adquiridas en las instituciones. Estos resultados demuestran que, para los centros de formación de idioma inglés, en su mayoría es muy importante llevar un control adecuado de todas las facturas que se emiten y se adquieren, permitiendo llevar un orden adecuado que al momento de necesitar un documento físico se lo pueda adquirir de inmediato.

5.1.22 Excelencia institucional

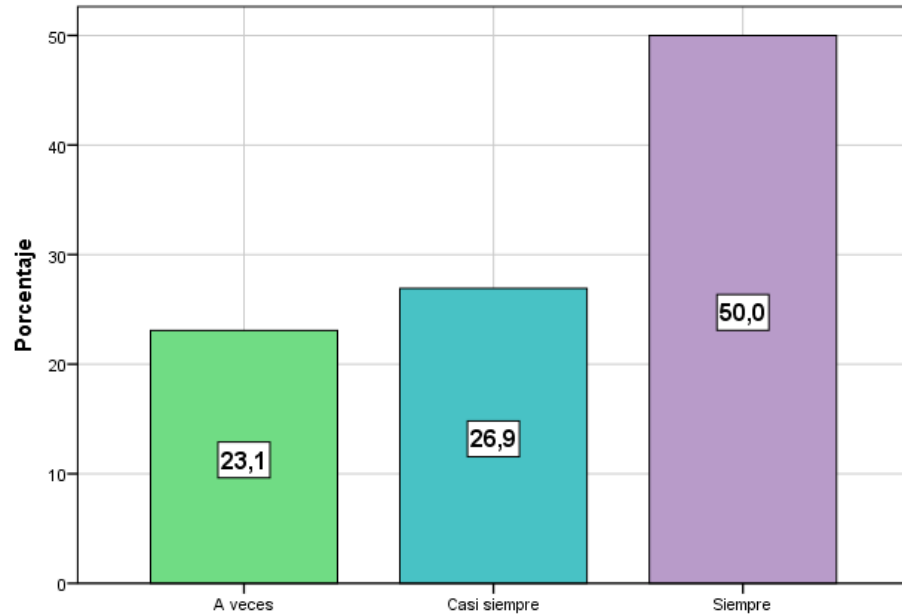


Figura 24: Excelencia Institucional
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 50% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que siempre el área de ventas debe contar con estrategias a corto y largo plazo para llegar a la excelencia académica e institucional, por otra parte, solo un 23,1% manifiestan que a veces el área de ventas debe contar con estrategias a corto y largo plazo para llegar a la excelencia académica e institucional. Estos resultados demuestran que para los centros de formación de idioma inglés, la gestión que realiza el área de ventas influye mucho en el logro de la excelencia académica ya que permite definir estrategias a corto plazo como la facilidad de pago por la adquisición de materiales de estudio o a largo plazo como la facilidad de un intercambio de becas, en su mayoría es muy importante fijarse metas, plantearse estrategias y lograr objetivos para llegar hacer excelentes en cuanto a lo académico e institucional.

5.1.23 Aplicación del proceso administrativo

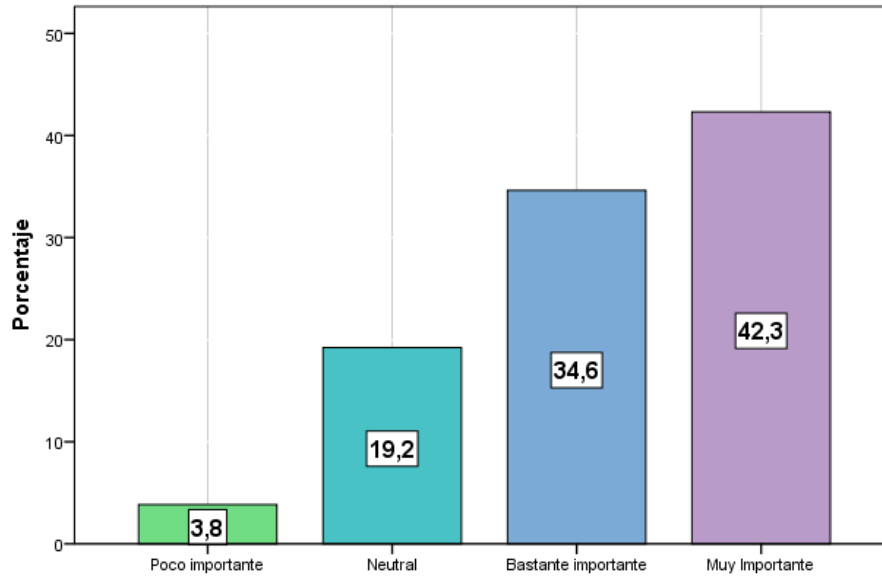


Figura 25: Aplicación del proceso administrativo
Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
Fuente: Encuesta

El 42,3% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que es muy importante que el área de docencia debería aplicar el proceso administrativo previo a la realización de las actividades, por otra parte, solo un 3,8% manifiestan que es poco importante que el área de docencia debería aplicar el proceso administrativo previo a la realización de las actividades. Estos resultados demuestran que, para los centros de formación de idioma inglés, es muy importante poseer docentes que sean ordenados y anticipados antes de impartir clases, por ello es que los colaboradores de estas instituciones realizan una planificación de actividades antes de entrar al salón de clases, organizan su tiempo, dan una dirección a sus alumnos de cómo se debe realizar las actividades y controlan las actividades a través de evaluaciones, miden resultados y corrigen errores.

5.1.24 La gestión administrativa como apoyo de la Educación Superior

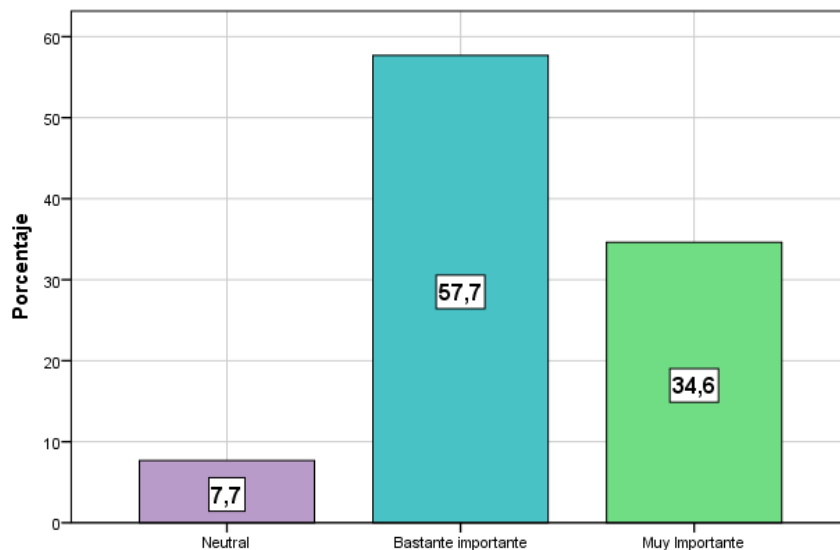


Figura 26: La G.A como apoyo de la Educación Superior

Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo

Fuente: Encuesta

El 57,7% de los centros de formación de idioma Inglés en la ciudad de Ambato, afirman que es bastante importante que la gestión administrativa es una función importante de apoyo en el área de docencia e investigación en las instituciones de Educación Superior, por otra parte, solo un 7,7% consideran neutral que la gestión administrativa es una función importante de apoyo en el área de docencia e investigación en las instituciones de Educación Superior. Estos resultados demuestran que, para los centros de formación de idioma inglés, dan relevancia a la importancia que tiene la correcta gestión de las funciones y actividades administrativas dentro de las instituciones ya que tiene gran influencia en el área de docencia e investigación de la educación superior, debido a que permite gestionar su tiempo y actividades de manera eficiente obteniendo resultados favorables.

5.2 Propuesta de un modelo de gestión

5.2.1 Modelo de gestión para los centros de formación de idioma inglés

Una vez obtenido los resultados del instrumento de la investigación como es la encuesta, hemos visto optimo la realización de una propuesta de modelo de gestión, donde se identifique, revise, mejore y dé a conocer los procesos institucionales estructurados de forma eficaz, con el fin de lograr y asegurar el éxito del alineamiento con la estrategia institucional y la gestión administrativa, de la misma forma mejorar la eficiencia y calidad de las actividades y el servicio brindado.

Es así como se elabora un Mapa de Procesos, podemos contar con una visión general y sistémica de los procesos, permite facilitar la toma de decisiones institucionales a través de la incorporación del enfoque de procesos, determinar y aplicar los criterios y los métodos, incluye las mediciones e indicadores de desempeño que se relaciona, mismos que son necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.

5.2.2 Misión del manual

Mejorar el sistema de la gestión administrativa, a través de un modelo de gestión donde que contribuya al mejoramiento de la calidad de educación del idioma inglés en la ciudad de Ambato.

5.2.3 Visión del manual

Ser un líder fundamenta en la enseñanza académica del idioma inglés, formar estudiantes responsables y competitivos, con altos niveles en excelencia académica en base a su gestión, ser un medio de comunicación en otras culturas, fortalecer la calidad de servicio.

5.2.4 Objetivo del manual

El objetivo de la propuesta de un modelo de gestión es diseñar los procesos con macro procesos, procesos, subprocesos y actividades académicas de los centros de formación de idioma inglés en la ciudad de Ambato.

5.3 Mapa de procesos

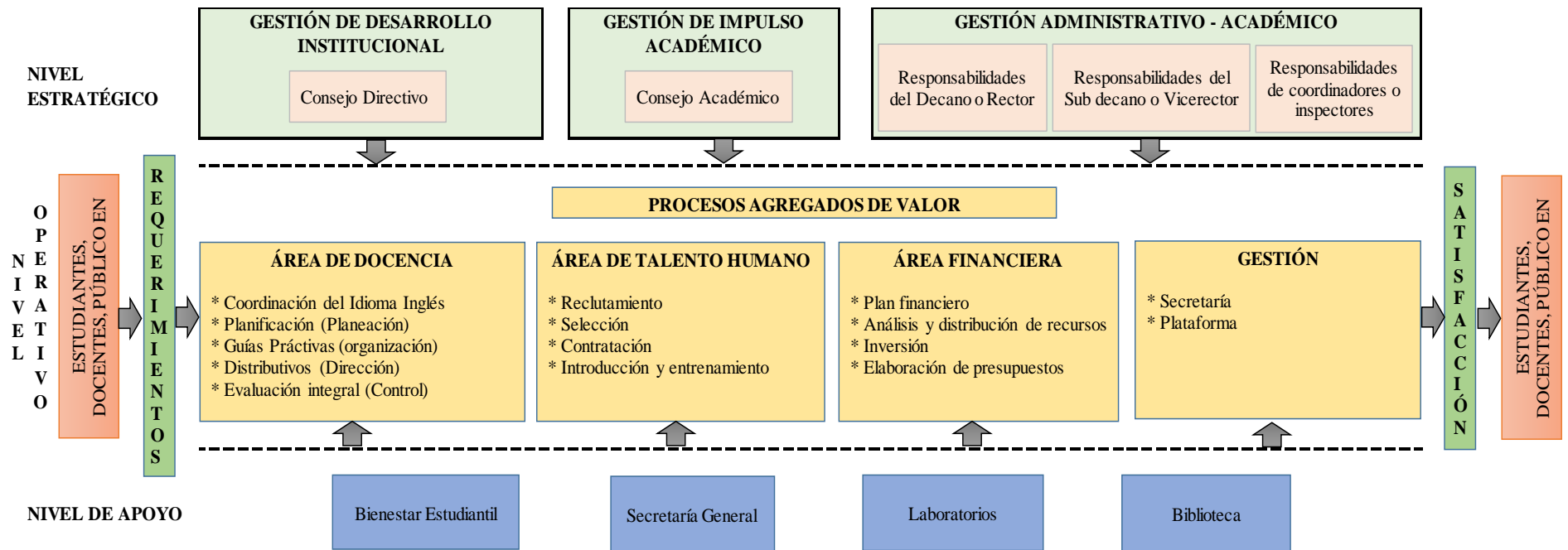


Figura 27: Mapa de procesos
 Elaborado por: Almeida Andrea y Lissete Granizo
 Fuentes: Investigación de campo

5.3.1 Desarrollo de la propuesta

5.4 Nivel estratégico

5.4.1 Gestión de desarrollo institucional

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
GDI-001	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
GDI-CD-001	Consejo Directivo
GDI-CD-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Consejo Directivo
GDI-CD-001.1	Proponer reformas y reglamentos para su aprobación
	Dictar disposiciones generales sobre la dirección interna de la institución.
	Analizar y aprobar los proyectos de programas de estudio, presentados por el consejo Académico de la institución.
	Analizar y aprobar los proyectos de innovación y estudio.
	Imponer sanciones disciplinarias conforme a la Ley, el Estatuto y Reglamentos a docentes, estudiantes y servidores y trabajadores.
	Analizar y aprobar los acuerdos académicos.
	Aprobar horarios de trabajo, Plan estratégico, distributivos, programas de estudio y resoluciones.
	Envío de resoluciones a los involucrados.

MACROPROCESO	GDI-001	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Conocer y analizar el cumplimiento de las actividades académicas administrativas de las instituciones	

PROCESO	GDI-CD-001	CONSEJO DIRECTIVO
RESPONSABLES	Presidente del Consejo Directivo	
FINALIDAD DEL PROCESO	Conocer, analizar y aprobar los proyectos y programas de la institución.	
RECURSOS	Sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS	LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
GDI-CD-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Consejo Directivo
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Reglamento para el funcionamiento del Consejo Directivo.
	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento del Consejo Directivo

MACROPROCESO:	GDI-001 GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	GDI-CD-001 CONSEJO DIRECTIVO	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	GDI-CD-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Consejo Directivo	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Presidente del Consejo Directivo		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO	
GDI-CD-001.1	Proponer reformas y reglamentos para su aprobación	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6{se aprobo?} 6 -- SI --> 7([Fin]) 6 -- NO --> 2 </pre>	
	Dictar disposiciones generales sobre la dirección interna de la institución.		
	Analizar y aprobar los proyectos de programas de estudio, presentados por el consejo Académico de la institución.		
	Analizar y aprobar los proyectos de innovación y estudio.		
	Imponer sanciones disciplinarias conforme a la Ley, el Estatuto y Reglamentos a docentes, estudiantes y servidores y trabajadores.		
	Aprobar horarios de trabajo, Plan estratégico, distributivos, programas de estudio y resoluciones.		
	Analizar y aprobar los acuerdos académicos.		
	Envío de resoluciones a los involucrados.		

5.4.2 Gestión de impulso académico

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
GIA-001	GESTIÓN DE IMPULSO ACADÉMICO
GIA-CA-001	Consejo Académico
GIA-CA-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Consejo Académico
GIA-CA-001.1	Planificar el desarrollo académico de la institución.
	Proponer asuntos relacionados a planes y regimen de estudios.
	Informar al Consejo Directivo asuntos relacionados con perdida de módulos.
	Informar al Consejo directivo los avances de las actividades de acuerdo a lo planificado.
	Proponer al Consejo Directivo de Facultad, la planificacion que le compete.
	Conocer acuerdos academicos.
	Conocer horarios de trabajo,plan estrategico de la institución,distributivos, programas de estudio.
	Dar a conocer las resoluciones.

MACROPROCESO	GIA-001	GESTIÓN DE IMPULSO ACADÉMICO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Conocer y revisar el cumplimiento de las actividades académicas administrativas de la institución.	

PROCESO	GIA-CA-001	CONSEJO ACADÉMICO
RESPONSABLES	Presidente del Consejo Académico	
FINALIDAD DEL PROCESO	Conocer, analizar y aprobar los proyectos y programas de la institución.	
RECURSOS	Sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS	LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
GIA-CA-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Consejo Académico
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Reglamento para el funcionamiento del Consejo Académico.
	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento del Consejo Académico.

MACROPROCESO:	GIA-001 GESTIÓN DE IMPULSO ACADÉMICO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	GIA-CA-001 CONSEJO ACADÉMICO	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	GIA-CA-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Consejo Académico	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Presidente del Consejo Académico		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		PRESIDENTE DEL CONSEJO ACADÉMICO	
GIA-CA-001.1	Planificar el desarrollo académico de la institución.	<pre> graph TD Start([1]) --> Step1[1] Step1 --> Step2[2] Step2 --> Step3[3] Step3 --> Step4[4] Step4 --> Step5[5] Step5 --> Step6[6] Step6 --> Step7[7] </pre>	
	Proponer asuntos relacionados a planes y regimen de estudios.		
	Informar al Consejo Directivo asuntos relacionados con perdida de módulos.		
	Informar al Consejo directivo los avances de las actividades de acuerdo a lo planificado.		
	Proponer al Consejo Directivo de Facultad, la planificacion que le compete.		
	Conocer acuerdos academicos.		
	Conocer horarios de trabajo,plan estrategico, distributivos, programas de estudio.		
	Dar a conocer las resoluciones.		

5.4.3 Gestión administrativo – académico

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
GAA-001	GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO
GAA-DEC,REC-001	Decanato - Rectorado
GAA-DEC,REC-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Decanato, Rectorado
GAA-REC,REC-001.1	Aprobar disposiciones sobre la dirección interna de la institución.
	Aprobar los acuerdos de la institución.
	Dar aprobación de horarios y actividades de trabajo.
	Dar aprobación al Plan Estratégico y Plan de Operativo de las actividades de la institución.
	Realizar presupuestos y planes de inversión.
	Aprobación del Área Administrativa.

MACROPROCESO	GAA-001	GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades académicas administrativas.	

PROCESO	GAA-DC,RC - 001	DECANATO, RECTORADO
RESPONSABLES	Decano, Rector	
FINALIDAD DEL PROCESO	Plantear procesos innovadores que se relacionen con misión, visión y objetivos de la institución	
RECURSOS	Sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
GAA-DC,RC-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Decanato, Rectorado	Reglamento para el funcionamiento del Decanato, Rectorado.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento del Decanato, Rectorado	

MACROPROCESO:	GAA-001 GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	GAA-DEC,REC-001 DECANATO - RECTORADO	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	GAA-CA-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Decanato, Rectorado	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Decano, Rector		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		DECANO / RECTOR	
GAA-DC,RC-001.1	Aprobar disposiciones sobre la dirección interna de la institución.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] </pre>	
	Aprobar los acuerdos de la institución.		
	Dar aprobación de horarios y actividades de trabajo.		
	Dar aprobación al Plan Estratégico y Plan de Operativo de las actividades de la institución.		
	Realizar presupuestos y planes de inversión.		
	Aprobación del Área Administrativa		

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
GAA-001	GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO
GAA-SDC-001	Subdecano / Vicerrector
GAA-SDC-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Decanato.
GAA-SDC-001.1	Aprobar disposiciones sobre la dirección interna de la institución.
	Aprobar los acuerdos académicos
	Dar aprobación de horarios y actividades de trabajo.
	Dar aprobación al Plan Estratégico y Plan de Operativo de las actividades de la institución.
	Aprobación del Área Administrativa.

MACROPROCESO	GAA-001	GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de las actividades académicas administrativas.	

PROCESO	GAA-SDC- 001	SUBDECANATO /VICERRECTORADO
RESPONSABLES	Subdecano	
FINALIDAD DEL PROCESO	Plantear procesos innovadores que se relacionen con misión, visión y objetivos de la institución	
RECURSOS	Sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
GAA-SDC-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Decanato, Rectorado	Reglamento para el funcionamiento del Subdecano
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento del Subdecano.	

MACROPROCESO:	GAA-001 GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	GAA-SDC-001 SUBDECANATO / VICERRECTORADO	Mayo 2019		
SUB PROCESO:	GAA-SDC-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas al Decanato	VERSIÓN N°: 001		
RESPONSABLE:	Subdecano / Vicerrector			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		SUBDECANO / VICERRECTOR		
GAA-SDC-001.1	Aprobar disposiciones sobre la dirección interna de la institución.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>		
	Aprobar los acuerdos académicos.			
	Dar aprobación de horarios y actividades de trabajo.			
	Dar aprobación al Plan Estratégico y Plan de Operativo de las actividades de la institución.			
	Aprobación del Área Administrativa			

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
GAA-001	GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO
GAA-CD-001	Coordinación Administrativa
GAA-CD-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la Coordinación.
GAA-CD-001.1	Elaborar la planificación de todas las actividades académicas de la institución.
	Realizar una planificación de las actividades académicas.
	Realizar la coordinación de planes y programas de estudio.
	Supervisar las actividades académicas, evaluar el cumplimiento de módulos.
	Dar aprobación de horarios y actividades de trabajo.
	Presentar informes trimestrales sobre evaluaciones del cumplimiento de objetivos.
	Control de asistencia y evaluaciones de docentes y estudiantes.

MACROPROCESO	GAA-001	GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Gestionar, planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades académica de la institución.	

PROCESO	GAA-CD- 001	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
RESPONSABLES	Coordinador administrativo	
FINALIDAD DEL PROCESO	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades académica.	
RECURSOS	Sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

5.4.4 Ficha de procesos

MACROPROCESO:	GAA-001 GESTIÓN ADMINISTRATIVO - ACADÉMICO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	GAA-CD-001 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	GAA-CD-001 Gestionar, planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades académicas de la institución.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Coordinador administrativo		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		COORDINADOR ADMINISTRATIVO	
GAA-CD-001.1	Elaborar la planificación de todas las actividades académicas de la institución.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] </pre>	
	Realizar una planificación de las actividades académicas.		
	Realizar la coordinación de planes y programas de estudio.		
	Supervisar las actividades académicas, evaluar el cumplimiento de módulos.		
	Dar aprobación de horarios y actividades de trabajo.		
	Presentar informes trimestrales sobre evaluaciones del cumplimiento de objetivos.		
	Control de asistencia y evaluaciones de docentes y estudiantes.		

5.5 Nivel operativo

5.5.1 Docencia

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-DC-001	DOCENCIA
NO-DC-CII-001	COORDINACIÓN DEL IDIOMA INGLÉS.
NO-DC-CII-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la Docencia
NO-DC-CII-001.1	Realizar una coordinación de las actividades.
	Planificación de actividades.
	Elaboración de planes estratégicos.
	Distribución de funciones.
	Coordinación de fechas.
	Control de realización de actividades.

MACROPROCESO	NO-DC-CII-001	DOCENCIA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Apoyan, generan, desarrollan y comunican las actividades planificadas.	

PROCESO	NO-DC-CII-001	COORDINACIÓN DEL IDIOMA INGLÉS
RESPONSABLES	Docentes	
FINALIDAD DEL PROCESO	Planificar, evaluar y asesorar planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo académico y administrativo de la institución.	
RECURSOS	Sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-DC-CII-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la Docencia	Reglamento para el funcionamiento de la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la institución.	

MACROPROCESO:	NO-DC-001 DOCENCIA	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	NO-DC-CII-001 COORDINACIÓN DEL IDIOMA INGLÉS	Mayo 2019		
SUB PROCESO:	NO-DC-CII-001 Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la institución.	VERSIÓN N°: 001		
RESPONSABLE:	Docentes			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		DOCENTES		
NO-DC-CII-001.1	Realizar una coordinación de las actividades.	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] </pre>		
	Planificación de actividades.			
	Elaboración de planes estratégicos.			
	Distribución de funciones.			
	Coordinación de fechas.			
	Control de realización de actividades.			

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-DC-001	DOCENCIA
NO-DC-PNF-001	PLANIFICACIÓN
NO-DC-PNF-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la Docencia
NO-DC-PNF-001.1	Realizar una coordinación de las actividades.
	Realizar una guía de actividades académicas.
	Elaborar un distributivo.
	Revisar calendario institucional.
	Elaborar seguimiento al silabo

MACROPROCESO	NO-DC-PNF-001	DOCENCIA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Generar, desarrollar la planificación de actividades académicas.	

PROCESO	NO-DC-PNF-001	PLANIFICACIÓN
RESPONSABLES	Docentes	
FINALIDAD DEL PROCESO	Generar planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo académico y administrativo de la institución.	
RECURSOS	Mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-DC-PNF-001	Cumplir con las actividades planeadas	Reglamento para el funcionamiento de la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la institución.	

MACROPROCESO:	NO-DC-001 DOCENCIA	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	NO-DC-PNF-001 PLANIFICACIÓN	Mayo 2019		
SUB PROCESO:	NO-DC-PNF-001 Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la institución.	VERSIÓN N°: 001		
RESPONSABLE:	Docentes			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		DOCENTES		
NO-DC-PNF-001.1	Realizar una coordinación de las actividades.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>		
	Realizar una guía de actividades académicas.			
	Elaborar un distributivo.			
	Revisar calendario institucional.			
	Elaborar seguimiento al sílabo.			

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-DC-001	DOCENCIA
NO-DC-GP-001	GUÍAS PRÁCTICAS
NO-DC-GP-001	Elaborar las guías de prácticas de las actividades
NO-DC-GP-001.1	Realizar Planificación para la elaboración de la guía de prácticas.
	Elaborar una guía de prácticas por cada elemento de competencia.
	Seleccionar y organizar los contenidos de cada elemento de competencia.
	Elaborar la estructura de la guía de prácticas
	Presentar la guía de prácticas al coordinador de carrera para su respectiva validación.

MACROPROCESO	NO-DC-GP-001	DOCENCIA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Establecer los parámetros y lineamientos académicos asociados a la formación de estudiante.	

PROCESO	NO-DC-GP-001	GUÍAS PRÁCTICAS
RESPONSABLES	Docentes	
FINALIDAD DEL PROCESO	Establecer programas formativos de acuerdo a la estructura de la malla curricular.	
RECURSOS	Mesa de trabajo, libros, internet y útiles de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-DC-GP-001	Elaborar y aprobar la guía de prácticas.	Reglamento para el funcionamiento de la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Realizar una planificación, ejecución y evaluación en forma sistemática y ordenada de las competencias derivadas del currículo académico	

MACROPROCESO:	NO-DC-001 DOCENCIA	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	NO-DC-GP-001 GUÍAS PRÁCTICAS	Mayo 2019		
SUB PROCESO:	NO-DC-PNF-001 Elaborar y aprobar la guía de prácticas.	VERSIÓN N°: 001		
RESPONSABLE:	Docentes			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		DOCENTES		
NO-DC-GP-001.1	Realizar Planificación para la elaboración de la guía de prácticas.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>		
	Elaborar una guía de prácticas por cada elemento de competencia.			
	Seleccionar y organizar los contenidos de cada elemento de competencia.			
	Elaborar la estructura de la guía de prácticas.			
	Presentar la guía de prácticas al coordinador de carrera para su respectiva validación.			

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-DC-001	DOCENCIA
NO-DC-DT-001	DISTRIBUTIVOS
NO-DC-DT-001	Elaborar los distributivos para el cumplimiento de las actividades.
NO-DC-DT-001.1	Realizar Planificación para la elaboración de los distributivos
	Ingreso al internet para el plan distributivo.
	Revisión del distributivo.
	Cargar las actividades correspondientes.
	Enviar para aprobación de las autoridades.

MACROPROCESO	NO-DC-DT-001	DOCENCIA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Establecer los parámetros y lineamientos académicos asociados a la formación de estudiante.	

PROCESO	NO-DC-DT-001	DISTRIBUTIVOS
RESPONSABLES	Docentes	
FINALIDAD DEL PROCESO	Cargar las actividades correspondientes para su desarrollo	
RECURSOS	Mesa de trabajo, internet y útiles de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-DC-GP-001	Elaborar y aprobar los distributivos	Reglamento para el funcionamiento de la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Realizar una planificación, ejecución de distributivos en cuanto a las competencias estudiantiles.	

MACROPROCESO:	NO-DC-001 DOCENCIA	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-DC-DT-001 DISTRIBUTIVOS	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-DC-PNF-001 Realizar una planificación, ejecución de distributivos en cuanto a las competencias estudiantiles.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Docentes		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		DOCENTES	
NO-DC-DT-001.1	Realizar Planificación para la elaboración de los distributivos.	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>	
	Ingreso al internet para el plan distributivo.		
	Revisión del distributivo.		
	Cargar las actividades correspondientes.		
	Enviar para aprobación de las autoridades.		

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-DC-001	DOCENCIA
NO-DC-EI-001	EVALUACIÓN INTEGRAL
NO-DC-EI-001	Control de actividades
NO-DC-EI-001.1	Establecer actividades para horas clase
	Tomar evaluaciones orales y/o escritas continuamente.
	Enviar trabajos autónomos.
	Evaluar a los alumnos durante las clases impartidas.
	Establecer nota de evaluación y trabajos autónomos.
	Apuntar nota asignada en el registro de calificaciones.

MACROPROCESO	NO-DC-EI-001	DOCENCIA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Diagnosticar a estudiantes dentro del plan academico establecido.	

PROCESO	NO-DC-EI-001	EVALUACIÓN INTEGRAL
RESPONSABLES	Docentes	
FINALIDAD DEL PROCESO	Comprobar el nivel de conocimientos y destrezas adquiridas en un determinado lapso de tiempo por los estudiantes, de acuerdo a la planificación académica establecida.	
RECURSOS	Computadora, laptops, materiales didácticos.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-DC-EI-001	Realizar evaluaciones continuas.	Estatutos de la institución
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Identificar el nivel de conocimientos que poseen los estudiantes.	

MACROPROCESO:	NO-DC-001 DOCENCIA	FECHA DE VIGENCIA:	Mayo 2019	
PROCESO:	NO-DC-EI-001 EVALUACIÓN INTEGRAL			
SUB PROCESO:	NO-DC-EI-001 Identificar el nivel de conocimientos que poseen los estudiantes.	VERSIÓN N°:	001	
RESPONSABLE:	Docentes			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		DOCENTES		
NO-DC-EI-001.1	Realizar Planificación para la elaboración de los distributivos.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>		
	Ingreso al internet para el plan distributivo.			
	Revisión del distributivo.			
	Cargar las actividades correspondientes.			
	Enviar para aprobación de las autoridades.			

5.5.2 Talento humano

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-TH-001	TALENTO HUMANO
NO-TH-RT-001	RECLUTAMIENTO
NO-TH-RT-001	Convocatoria a aspirantes para un puesto de trabajo.
NO-TH-RT-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.
	Establecer un perfil del puesto
	Realizar un formato de convocatoria.
	Convocar al puesto de trabajo por los diferentes medios de comunicación.
	Receptar carpetas físicas y digitales.
	Dar cierre al reclutamiento.

MACROPROCESO	NO-TH-RT-001	TALENTO HUMANO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Contratar personal profesional y apto a las necesidades de la institución.	

PROCESO	NO-TH-RT-001	RECLUTAMIENTO
RESPONSABLES	Talento Humano	
FINALIDAD DEL PROCESO	Establecer parámetros reales y necesarios para definir las capacidades, actitudes y aptitudes que se necesita dentro de la institución.	
RECURSOS	Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-TH-RT-001	Obtener personas aptas para cubrir los puestos requeridos	Estatutos de la instituciónl Ministerio de Trabajo
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Conocer el personal adecuado.	

MACROPROCESO:	NO-TH-001 TALENTO HUMANO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-TH-RT-001 RECLUTAMIENTO	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-TH-RT-001 Conocer el personal adecuado.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Talento Humano		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		TALENTO HUMANO	
NO-TH-RT-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] </pre>	
	Establecer un perfil del puesto.		
	Realizar un formato de convocatoria.		
	Convocar al puesto de trabajo por los diferentes medios de comunicación.		
	Receptar carpetas físicas y digitales.		
	Dar cierre al reclutamiento.		

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-TH-001	TALENTO HUMANO
NO-TH-SL-001	SELECCIÓN
NO-TH-SL-001	Elegir a la persona idonea para un puesto de trabajo.
NO-TH-SL-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.
	Reunir todas las carpetas recibidas en físico y digital
	Realizar un chequeo y análisis de sus hojas de vida.
	Elección de los posibles seleccionados.
	Llamarlos para una entrevista física de trabajo.
	Realizar un banco de preguntas.
	Enviar evaluaciones a los correos de los posibles seleccionados.
	Obtener resultados
	Selección del ganador.

MACROPROCESO	NO-TH-SL-001	TALENTO HUMANO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Contratar personal profesional calificado y apto a las necesidades de la institución.	

PROCESO	NO-TH-SL-001	SELECCIÓN
RESPONSABLES	Talento Humano	
FINALIDAD DEL PROCESO	Establecer parámetros reales y necesarios para definir las capacidades, actitudes y aptitudes que se necesita dentro de la institución.	
RECURSOS	Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-TH-SL-001	Obtener personas aptas para cubrir los puestos requeridos	Estatutos de la instituciónl Ministerio de Trabajo
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Selección de personal apto a los requerimientos necesarios.	

MACROPROCESO:	NO-TH-001 TALENTO HUMANO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-TH-SL-001 SELECCIÓN	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-TH-RT-001 Selección de personal apto a los requerimientos necesarios.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Talento Humano		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		TALENTO HUMANO	
NO-TH-SL-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] </pre>	
	Reunir todas las carpetas recibidas en físico y digital.		
	Realizar un chequeo y análisis de sus hojas de vida.		
	Elección de los posibles seleccionados.		
	Llamarlos para una entrevista física de trabajo.		
	Realizar un banco de preguntas.		
	Enviar evaluaciones a los correos de los posibles seleccionados.		
	Obtener resultados.		
	Selección del ganador.		

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-TH-001	TALENTO HUMANO
NO-TH-CT-001	CONTRATACIÓN
NO-TH-CT-001	Realizar el papeleo correspondiente para el ingreso
NO-TH-CT-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.
	Diseñar un modelos de contrato.
	Establecer parametros, reglas y penalizaciones.
	Establecer horarios y salarios.
	Llamar al ganador
	Exponer sus beneficios, responsabilidades, derechos y deberes.
	Firmar las partes

MACROPROCESO	NO-TH-CT-001	TALENTO HUMANO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Contratar personal profesional calificado y apto a las necesidades de la institución.	

PROCESO	NO-TH-CT-001	CONTRATACIÓN
RESPONSABLES	Talento Humano	
FINALIDAD DEL PROCESO	Establecer parametros reales y necesarios para definir las capacidades, actitudes y aptitudes que se necesita dentro de la institución.	
RECURSOS	Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-TH-CT-001	Obtener personas aptas para cubrir los puestos requeridos	Estatutos de la instituciónl Ministerio de Trabajo
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar lugar al ingreso legal del personal.	

MACROPROCESO:	NO-TH-001 TALENTO HUMANO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-TH-CT-001 CONTRATACIÓN	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-TH-CT-001 Dar lugar al ingreso legal del personal.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Talento Humano		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		TALENTO HUMANO	
NO-TH-CT-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.		
	Diseñar un modelos de contrato.	1	
	Establecer parametros, reglas y penalizaciones.	2	
	Establecer horarios y salarios.	3	
	Llamar al ganador	4	
	Exponer sus beneficios, responsabilidades, derechos y deberes.	5	
	Firmar las partes	7	

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-TH-001	TALENTO HUMANO
NO-TH-CT-001	CAPACITACIÓN
NO-TH-CT-001	Brindar las oportunidades necesarias para el conocimiento del personal
NO-TH-CT-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.
	Seleccionar proveedores de capacitaciones.
	Establecer fechas, horario, costo y numero de personas.
	Informar al personal de la capacitación.

MACROPROCESO	NO-TH-CT-001	TALENTO HUMANO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Contratar personal profesional calificado y apto a las necesidades de la institución.	

PROCESO	NO-TH-CT-001	CAPACITACIÓN
RESPONSABLES	Talento Humano	
FINALIDAD DEL PROCESO	Formar profesional aptos para cubrir sus puestos de trabajo	
RECURSOS	Sala de reuniones, Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-TH-CT-001	Obtener personas aptas para cubrir los puestos requeridos	Estatutos de la instituciónl Ministerio de Trabajo
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Adquirir personal calificado y capacitado.	

MACROPROCESO:	NO-TH-001 TALENTO HUMANO	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	NO-TH-CT-001 CAPACITACIÓN	Mayo 2019		
SUB PROCESO:	NO-TH-CT-001 Adquirir personal calificado y capacitado.	VERSIÓN N°: 001		
RESPONSABLE:	Talento Humano			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		TALENTO HUMANO		
NO-TH-CT-001.1	Establecer un proceso adecuado de contratación de personal.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] </pre>		
	Seleccionar proveedores de capacitaciones.			
	Establecer fechas, horario, costo y numero de personas.			
	Informar al personal de la capacitación.			

5.5.3 Área financiera

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-AF-001	ÁREA FINANCIERA
NO-AF-PF-001	PLAN FINANCIERO
NO-AF-PF-001	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.
NO-TH-PF-001.1	Realizar una planificación y control financiero global.
	Analizar la realidad de la institución.
	Fijar los fondos necesarios.
	Controlar y verificar los recursos.
	Analizar factores internos y externos.
	Determinar un sistema de compensación.

MACROPROCESO	NO-AF-PF-001	ÁREA FINANCIERA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Realizar una planificación y control financiero global.	

PROCESO	NO-AF-PF-001	PLAN FINANCIERO
RESPONSABLES	Jefe financiero	
FINALIDAD DEL PROCESO	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.	
RECURSOS	Sala de reuniones, Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-AF-PF-001	Distribuir correstamente los recursos.	Estatutos Bancarios y SRI
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.	

MACROPROCESO:	NO-AF-001 ÁREA FINANCIERA	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-AF-PF-001 PLAN FINANCIERO	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-AF-PF-001 Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Jefe financiero		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		JEFE FINANCIERO	
NO-AF-PF-001.1	Realizar una planificación y control financiero global.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] </pre>	
	Analizar la realidad de la institución.		
	Fijar los fondos necesarios.		
	Controlar y verificar los recursos.		
	Analizar factores internos y externos.		
	Determinar un sistema de compensación.		

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-AF-001	ÁREA FINANCIERA
NO-AF-IV-001	INVERSIÓN
NO-AF-IV-001	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.
NO-AF-IV-001.1	Destacar un nivel de satisfacción logrando la maximización.
	Definir metas.
	Buscar información.
	Realizar una reunión con los jefes.
	Tomar desiciones.
	Determinar un sistema de inversión.

MACROPROCESO	NO-AF-IV-001	ÁREA FINANCIERA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Realizar una planificación y control financiero global.	

PROCESO	NO-AF-IV-001	INVERSIÓN
RESPONSABLES	Jefe financiero	
FINALIDAD DEL PROCESO	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.	
RECURSOS	Sala de reuniones, Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-AF-IV-001	Destacar un nivel de satisfacción logrando la maximización.	Estatutos Bancarios y SRI
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.	

MACROPROCESO:	NO-AF-001 ÁREA FINANCIERA	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-AF-IV-001 INVERSIÓN	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-AF-IV-001 Realizar una planificación y control financiero global.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Jefe financiero		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		JEFE FINANCIERO	
NO-AF-IV-001.1	Destacar un nivel de satisfacción logrando la maximización.		
	Definir metas.	1	
	Buscar información.	2	
	Realizar una reunión con los jefes.	3	
	Tomar decisiones.	4	
	Determinar un sistema de inversión.	5	

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-AF-001	ÁREA FINANCIERA
NO-AF-EP-001	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS
NO-AF-EP-001	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.
NO-AF-EP-001.1	Controlar y medir resultados para lograr el cumplimiento de las metas.
	Identificar ingresos y gastos.
	Detectar necesidades economicas
	Elaboración del presupuesto
	Realizar asignación de presupuestos.

MACROPROCESO	NO-AF-EP-001	ÁREA FINANCIERA
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Realizar una planificación y control financiero global.	

PROCESO	NO-AF-EP-001	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS
RESPONSABLES	Jefe financiero	
FINALIDAD DEL PROCESO	Gestionar las tareas económicas-financieras de la institución.	
RECURSOS	Sala de reuniones, Computadora, laptops, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-AF-EP-001	Destacar un nivel de satisfacción logrando la maximización.	Estatutos Bancarios y SRI
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Controlar y medir resultados para lograr el cumplimiento de las metas.	

MACROPROCESO:	NO-AF-001 ÁREA FINANCIERA	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-AF-EP-001 ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-AF-EP-001 Realizar una planificación y control financiero global.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Jefe financiero		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		JEFE FINANCIERO	
NO-AF-EP-001.1	Controlar y medir resultados para lograr el cumplimiento de las metas.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>	
	Identificar ingresos y gastos.		
	Detectar necesidades economicas.		
	Elaboración del presupuesto.		
	Realizar asignación de presupuestos.		

5.5.4 Gestión

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-GEST-001	GESTIÓN
NO-GEST-SC-001	SECRETARÍA
NO-GEST-SC-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la secretaría
NO-GEST-SC-001.1	Secretaría de la institución.
	Atender inquietudes de docentes y estudiantes.
	Certificado de matriculas, notas, horarios.
	Redactar, recibir y entregar oficios.
	Redactar informes academicos.

MACROPROCESO	NO-GEST-SC-001	GESTIÓN
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Dar cumplimiento a las disposiciones académicas establecidas.	

PROCESO	NO-GEST-SC-001	SECRETARÍA
RESPONSABLES	Secretario/a	
FINALIDAD DEL PROCESO	Efectuar los procesos establecidos en el plan educativo durante el período académico.	
RECURSOS	Económicos, tecnológicos y materiales didácticos.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-GEST-SC-001	Secretaría de la institución	Ley de Educación, Reglamento del Departamento de Idiomas
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Gestionar los documentos de archivo y constituirse como una dependencia de apoyo, para atender y elaborar de actas y resoluciones.	

5.5.5 Ficha de procesos

MACROPROCESO:	NO-GEST-001 GESTIÓN	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-GEST-SC-001 SECRETARÍA	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-GEST-SC-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la secretaría.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Secretario/a		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		SECRETARIO/A	
NO-GEST-SC-001.1	Secretaría de la institución.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] </pre>	
	Atender inquietudes de docentes y estudiantes.	1	
	Certificado de matriculas, notas, horarios.	2	
	Redactar, recibir y entregar oficios.	3	
	Redactar informes academicos.	4	

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NO-GEST-001	GESTIÓN
NO-GEST-PL-001	PLATAFORMAS
NO-GEST-PL-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la unidad.
NO-GEST-PL-001.1	Creación de usuarios.
	Ingreso a la plataforma.
	Crear usuarios.
	Examinar lista de usuarios.
	Generar un nuevo usuario.
	Llenar formulario con los datos del nuevo usuario.
	Finalizar la creación del nuevo usuario.

MACROPROCESO	NO-GEST-PL-001	GESTIÓN
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Permitir mejorar la enseñanza virtual en el ámbito estudiantil.	

PROCESO	NO-GEST-PL-001	PLATAFORMA
RESPONSABLES	Docente	
FINALIDAD DEL PROCESO	Generar cursos que mejoren el aprendizaje del estudiante.	
RECURSOS	Computadoras.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NO-GEST-PL-001	Planear y ejecutar actividades inherentes a la plataforma.	Reglamento para el funcionamiento de la plataforma en la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la unidad.	

MACROPROCESO:	NO-GEST-001 GESTIÓN	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NO-GEST-PL-001 PLATAFORMA	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NO-GEST-PL-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la unidad.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Docentes		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		DOCENTES	
NO-GEST-PL-001.1	Creación de usuarios.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] </pre>	
	Ingreso a la plataforma.		
	Crear usuarios.		
	Examinar lista de usuarios.		
	Generar un nuevo usuario.		
	Llenar formulario con los datos del nuevo usuario.		
	Finalizar la creación del nuevo usuario.		

5.6 Nivel de apoyo

5.6.1 Bienestar estudiantil

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
NA-UAA-BE-001	BIENESTAR ESTUDIANTIL
NA-UAA-BE-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la unidad.
NA-UAA-BE-001.1	Realizar tramite correspondiente.
	Hacer cumplir requisitos establecidos.
	Certificado actualizado de estar legalmente matriculado en la institución.
	Solicitud dirigida al titular de la dirección de bienestar estudiantil.
	Estudio psicológico y económico realizado por la dirección de bienestar estudiantil y asistencia institucional.
	Brindar ayuda económica o beca.

MACROPROCESO	NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Establecer los procedimientos que permitan ayudar academicamente a los estudiantes de la institución.	

PROCESO	NA-UAA-BE-001	BIENESTAR ESTUDIANTIL
RESPONSABLES	Coordinador	
FINALIDAD DEL PROCESO	Planificar y evaluar todo tipo de ayuda a los estudiantes.	
RECURSOS	Una sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NA-UAA-BE-001	Planear y ejecutar actividades relacionadas a la unidad.	Reglamento interno de la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la unidad.	

MACROPROCESO:	NA-UAA-001 UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NA-UAA-BE-001 BIENESTAR ESTUDIANTIL	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NA-UAA-BE-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la unidad.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Coordinador.		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		COORDINADOR	
NA-UAA-BE-001.1	Realizar tramite correspondiente.	<pre> graph TD Start([1]) --> Step1[1] Step1 --> Step2[2] Step2 --> Step3[3] Step3 --> Step4[4] Step4 --> Step5[5] </pre>	
	Hacer cumplir requisitos establecidos.		
	Certificado actualizado de estar legalmente matriculado en la institución.		
	Solicitud dirigida al titular de la dirección de bienestar estudiantil.		
	Estudio psicológico y económico realizado por la dirección de bienestar estudiantil y asistencia institucional.		
	Brindar ayuda económica o beca.		

5.6.2 Secretaría general

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
NA-UAA-SG-001	SECRETARÍA GENERAL
NA-UAA-SG-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la secretaría general.
NA-UAA-SG-001.1	Realizar tramite correspondiente.
	Recepción de documentos.
	Revisar que la documentación de los estudiantes este correcto.
	Realizar oficios dirigida a empresas.
	Realizar oficios dirigida a estudiantes.
	Entregar resoluciones a estudiantes y docentes.

MACROPROCESO	NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Encargada de dar asistencia a los diferentes organismos de la institución.	

PROCESO	NA-UAA-SG-001	SECRETARÍA GENERAL
RESPONSABLES	Secretario/a	
FINALIDAD DEL PROCESO	Receptación, elaboración y entrega de documentos, resguardo de archivos y documentos.	
RECURSOS	Una sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NA-UAA-SG-001	Planear y ejecutar actividades relacionadas a la secretaría general.	Reglamento interno de la institución.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la secretaria general.	

MACROPROCESO:	NA-UAA-001 UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO	FECHA DE VIGENCIA:	
PROCESO:	NA-UAA-SG-001 SECRETARÍA GENERAL	Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NA-UAA-SG-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la secretaría general.	VERSIÓN N°: 001	
RESPONSABLE:	Secretario/a.		
FLUJOGRAMA			
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS
		SECRETARIO /A	
NA-UEE-SG-001.1	Realizar tramite correspondiente.	<pre> graph TD Start([1]) --> Step1[1] Step1 --> Step2[2] Step2 --> Step3[3] Step3 --> Step4[4] Step4 --> Step5[5] </pre>	
	Recepción de documentos.	1	
	Revisar que la documentación de los estudiantes este correcto.	2	
	Realizar oficios dirigida a empresas.	3	
	Realizar oficios dirigida a estudiantes.	4	
	Entregar resoluciones a estudiantes y docentes.	5	

5.6.3 Laboratorios

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
NA-UAA-LB-001	LABORATORIOS
NA-UAA-LB-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas al laboratorio.
NA-UAA-LB-001.1	Administración y funcionamiento del laboratorio de la institución.
	Informe consolidado del uso del laboratorio.
	Realizar plan de capacitación al inicio de cada ciclo académico.
	Generar el plan de mantenimiento preventivo.
	Realizar fichas de mantenimiento de cada equipo.
	Dar de baja los equipos obsoletos del laboratorio.

MACROPROCESO	NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Garantizar la utilización adecuada de la infraestructura utilizada como es hardware, software y redes para las actividades académicas.	

PROCESO	NA-UAA-LB-001	LABORATORIOS
RESPONSABLES	Administrador.	
FINALIDAD DEL PROCESO	Planificar, evaluar los planes de mantenimiento de los laboratorios.	
RECURSOS	Una sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NA-UAA-LB-001	Planear y ejecutar actividades relacionadas a los laboratorios.	Reglamento para el funcionamiento de laboratorios.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de los laboratorios.	

MACROPROCESO:	NA-UAA-001 UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	NA-UAA-LB-001 LABORATORIOS	Mayo 2019		
SUB PROCESO:	NA-UAA-LB-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas a los laboratorios.	VERSIÓN N°: 001		
RESPONSABLE:	Administrador.			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		ADMINISTRADOR		
NA-UEE-LB-001.1	Administración y funcionamiento del laboratorio de la institución.	<pre> graph TD Start([]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] </pre>		
	Informe consolidado del uso del laboratorio.			
	Realizar plan de capacitación al inicio de cada ciclo académico.			
	Generar el plan de mantenimiento preventivo.			
	Realizar fichas de mantenimiento de cada equipo.			
	Dar de baja los equipos obsoletos del laboratorio.			

5.6.4 Biblioteca

CÓDIGO	PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - PROCEDIMIENTOS
NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
NA-UAA-BTC-001	BIBLIOTECA
NA-UAA-BTC-001	Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la biblioteca.
NA-UAA-BTC-001.1	Administración el ingreso, salida de libros y estudiantes.
	Entrega libros catalogados en el sistema integrado de gestión de bibliotecas.
	Verifica libros ingresados.
	Organiza los libros en estanterías para préstamo a los usuarios.
	Impresión de etiquetas con clasificación y códigos de barras
	Recepción de libros y/o material bibliográfico prestados a usuarios.

MACROPROCESO	NA-UAA-001	UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO
FINALIDAD DEL MACROPROCESOS	Consolidar el Sistema Integrado de la Biblioteca con la utilización de material bibliográfico de calidad, que garanticen el correcto desempeño académico.	

PROCESO	NA-UAA-BTC-001	BIBLIOTECA
RESPONSABLES	Bibliotecaria.	
FINALIDAD DEL PROCESO	Brindar un servicio eficiente, adecuado y de alta calidad a los docentes y estudiantes de la institución.	
RECURSOS	Una sala de reuniones, mesa de trabajo, materiales de oficina.	

SUBPROCESOS		LEYES, REGLAMENTOS Y ESTATUTOS
NA-UAA-BTC-001	Planear y ejecutar actividades relacionadas a la biblioteca.	Reglamento para el funcionamiento de la biblioteca.
FINALIDAD DEL SUB PROCESO	Dar cumplimiento al reglamento establecido para el funcionamiento de la biblioteca.	

5.6.5 Ficha de procesos

MACROPROCESO:	NA-UAA-001 UNIDAD ACADÉMICA DE APOYO	FECHA DE VIGENCIA:		
PROCESO:	NA-UAA-BTC-001 BIBLIOTECA		Mayo 2019	
SUB PROCESO:	NA-UAA-BTC-001 Planificar y ejecutar actividades relacionadas a la biblioteca.	VERSIÓN N°:	001	
RESPONSABLE:	Bibliotecaria.			
FLUJOGRAMA				
CÓDIGO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTROS	
		BIBLIOTECARIA		
NA-UEE-BTC-001.1	Administración el ingreso, salida de libros y estudiantes.	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] </pre>		
	Entrega libros catalogados en el sistema integrado de gestión de bibliotecas.			
	Verifica libros ingresados.			
	Organiza los libros en estanterías para préstamo a los usuarios.			
	Impresión de etiquetas con clasificación y códigos de barras.			
	Recepción de libros y/o material bibliográfico prestados a usuarios.			

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al finalizar este proyecto de investigación realizada en los Centros de formación de idioma inglés en la ciudad de Ambato y con la ayuda del personal administrativo de estas instituciones.

Se identificó que los procesos administrativos son bien utilizados que permiten obtener una correcta gestión administrativa, cumplir de manera satisfactoria los objetivos y optimizar tiempo y recursos, esto se notó en las instalaciones, correcta distribución del espacio físico, posesión de docentes capacitados, los equipos tecnologicados con los que cuenta, y sobre todo la satisfacción del alumnado.

Los centros de formación de idioma inglés dan relevancia a la identificación de un proceso y gestión administrativa, se fundamentó la capacidad y el compromiso para formar profesionales exitosos, se preocupan por el buen funcionamiento de la institución a través de la uniformidad de gestiones que realizan las diferentes áreas.

Es importante conocer como satisfacer las necesidades de los clientes, en este caso de estudio son los estudiantes, conocer cuáles son los pasos para llegar de manera óptima al objetivo deseado; de esta manera se diagnosticó que las instituciones realizan una planificación, trazan una ruta de acción, definen una estructura necesaria para la distribución de los recursos, a través de la definición de jerarquías, coordinan y vigilan que las actividades que realiza cada miembro estén de acuerdo a lo planeado y por ultimo constata que los resultados sean los mismos que esperaban.

Se determinó que el Área de Talento Humano realiza una excelente gestión en cuanto al personal que maneja, ya que utiliza el proceso adecuado para la contratación de su personal, la mayoría de ellos (42,3%) respetan los parámetros de contratación, es decir que poseen trabajadores que cumplen los requisitos solicitados al cargo, de este modo se encargan de brindar una buena educación del idioma inglés.

Se realizó la propuesta de un modelo de gestión por procesos para ser aplicados a las instituciones, diseñado con macro procesos, procesos, subprocesos y actividades

académicas con el fin de que contribuya al mejoramiento de la calidad de educación del idioma inglés en la ciudad de Ambato.

6.2 Recomendaciones

Es importante realizar una asignación de funciones en base a aptitudes, actitudes, habilidades y profesionalismo, ya que permitirá optimizar tiempo y recursos, que los colaboradores se sientan a gusto y que puedan desarrollar las habilidades y potenciales.

Pese a existir una atención adecuada en la recepción, elaboración y entrega de documentos, se recomienda realizar una estandarización del servicio, es decir crearse procedimientos o procesos a seguir para brindar un servicio eficiente y eficaz.

Se recomienda realizar un planteamiento de políticas institucionales, responsabilidades de docentes y sanciones, ya que se pudo identificar en ciertas instituciones, pese a que existen capacitaciones trimestrales de conocimiento e innovación, hay docentes que no asisten.

Se debería realizar la propuesta de un manual de funciones, realizar la caracterización a todos los colaboradores institucionales, esto permitirá facilitar las funciones y procesos de la gestión Administrativa en cuanto al área de Talento Humano y todas las áreas de la institución.

Se toma como base la presente investigación, y basándonos en que los procesos y la gestión administrativa son campos de estudios extremos y amplios, se recomienda realizar más investigaciones en cuanto a la gestión del área financiera y su influencia en los centros de formación de idioma inglés.

6.3 Limitaciones y futuras investigaciones

Existen varias restricciones en la inferencia de los resultados de este proyecto de investigación, lo que permite al nivel académico superior mejorarlo en el futuro con más investigaciones.

Una de las restricciones o limitaciones son los factores que influyen en la gestión administrativa y financiera y su influencia en los centros de formación de idioma inglés. La aplicación de otros factores como el estudio y análisis de variables de clasificación; edad, género, salarios, matriculas, entre otras ayuda a detectar elementos importantes para el avance de la investigación usamos herramientas para mejorar la aplicación de los procesos y la gestión administrativa en los diferentes campos.

La perspectiva para el futuro se encuentra en el contenido y en la metodología de la investigación. La utilización de experimentos, observación, entrevistas y encuestas en diferentes situaciones puede ayudar a mejorar la extensión de la investigación.

A la vez, el carácter cualitativo y descriptivo de la investigación no permite la generación de una hipótesis a validar durante la información, por tal motivo, se genera una pregunta de investigación e hipótesis que serán estudiadas en futuras investigación sobre la temática tratada:

Problema: ¿Cuáles son los factores que influyen en la gestión administrativa y financiera en los centros de formación de idioma inglés?

Hipótesis: Los factores influyen en la gestión administrativa y financiera de los centros de formación de idioma inglés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Almanza, J. F. (2015). Importancia de la administración. *Revista Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/39114646/IMPORTANCIA-DE-LA-ADMINISTRACION>
- Alvarado, L., & García, M. (2008). Características mas relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanzas de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*(2). Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiT_ajCsc7gAhUBi6wKHdEvB8QQFjAKegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3070760.pdf&usg=AOvVaw2aMznFj6Ljr7C1J0eR-2fq
- Aragón, G. D., Aranda, F. C., Cabrera, A., & Ortíz, F. (2015). Análisis de la productividad mediante redes Bayesianas en una PYME desarrollada de Tecnología. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00061.pdf>
- BA, H. B., MA, M., & Sc, P. M. (2016). Administrative Process. *International Journal ISSN*, 5 . Obtenido de [http://www.ijesi.org/papers/Vol\(5\)5/G0505044049.pdf](http://www.ijesi.org/papers/Vol(5)5/G0505044049.pdf)
- Bustos , E., Cerecedo , M., & García , M. (2016). Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 18(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v18n1/v18n1a9.pdf>
- Castro , A. (2015). Competencias administrativas y académicas en el profesorado de educación media superior. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 263-294. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662015000100013

- Coello, H. A., Manzaba, D. I., & García, K. M. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Científica "Dominio de las Ciencias"*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7_T6tPiAhWtlkKHa_FB5UQFjAFegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5802887.pdf&usq=A0vVaw1R3RsoVnRRXyLCkCeRK8A4
- Coello, I. H., Manzaba, I. D., & García, M. K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 2(4), 422, 423. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802887>
- Cordoba , M. (22 de diciembre de 2015). Reflexión sobre la formación investigativa de los estudiantes de pregrado. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/1942/194244221003/>
- Cortés , M., & Iglesias , M. (2015). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación* . Obtenido de http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia_investigacion.pdf
- Delgado, M. S. (2015). *Administración* (Segunda ed.). México: Patria. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DM5UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=origen+de+la+administracion&ots=ZQznouIKjH&sig=_GX4Fc-tGPORB_7mG4S8aVFh9c0#v=onepage&q&f=true
- Díaz , V., Keck, C., & Saldívar , A. (2016). Formación Docente, Práctica Pedagógica y Pedagógico. *Laurus Revista de Educación*, 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99846346002.pdf>
- DIDE, F. d. (2014). *Resolución: 2464-CU-P-2014*.
- Duarte, J., & Torres, J. (2016). The administrative processes of pedagogy and the socio-cultural aspects of inclusion and techno-pedagogy through the pedagogical trends on distance and virtual education. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*. Obtenido de

https://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/investigacion_duitama/article/view/4606

Espinoza , O., & González, L. (2018). Procesos universitarios dinámicos: el modelo de gestión de la calidad total. *Calidad en la Educación*, 17-34. Obtenido de <https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/265>

Feria, J. J. (2018). Fundamentos de la Administración Gerencial. *Revista Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/fundamentos-de-la-administracion-gerencial/>

Fernández, P., & Díaz, P. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Revista Coruña*. Obtenido de https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf

Franco, I. C., Villa, J. J., & Gómez, J. A. (2017). ¿La administración es ciencia? *Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjguoH13dPiAhWhzVkKHWQWD1QQFjAAegQIA BAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6172075.pdf&usg=AOvVaw0iWC-gfQ9Pq9jXLAToQ4Zk>

Garcia, B., Gonzalez, S., & Jornet, M. (2010). SPSS: Análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach. *Revista Innovamide*. Obtenido de www.uv.es/innovamide

Gonzalez, J. A., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando, Vol. 2, No. 1, pp: 62-77. ISSN 1390-9304*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/download/22/pdf_11&ved=2ahUKEwjCs-W7gq7iAhVS11kKHSRhc4kQFjABegQIAhAB&usg=AOvVaw2QyB1sH-ejv8XkRpm4wF21

Hueso , C., Aguilar , E., Cambil, J., Serrano , M., & Cañadas, G. (2016). Efecto de un programa de capacitación en competencias de investigación en estudiantes de

ciencias de la salud. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 15(44).
Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400006

Illesca, G., Sanchez, M., & Canziani, A. (2015). Forecasting methods by indicators within the management of organizational knowledge. *Revista Ibérica de sistemas y tecnología de formación*, 29 - 41. Obtenido de <http://www.sciel.mec.pt/pdf/rist/nspe3/nspe3a04.pdf>

Jaimes, S., Márquez, J., & Pernía, P. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Mundo FESC*, 5(9). Obtenido de <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/60>

Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y economía*. México : McGraw-Hill.

Llerena, O. (2015). El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico-cultural. *Revista Electrónica "Actualidades investigativas en educación"*. Obtenido de <http://scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00567.pdf>

Londoño. (2018). Educación para emprender ¿práctica o teoría? *Revista Argentina de investigación de negocios*. Obtenido de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/view/V4n1a8>

López, C., & Chapis, E. (2015). La gestión universitaria en auditoría interna a estados financieros. *Universidad y Sociedad*, 93-103. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202015000200014&script=sci_arttext&tlng=en

Manosalvas, Aleman, & Olimpo. (2018). El Estudio de caso como metodología para el desarrollo de la Inteligencia Hermeneutica-Pragmatica en Ciencias Administrativas. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 362-

373. Obtenido de *El Estudio de caso como metodología para el desarrollo de la Inteligencia Hermeneutica-Pragmatica en Ciencias Administrativas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codi>

Mariscal , J. (2018). Formación y capacitación de los gestores culturales. *Revista Apertura*, 53-73. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/393>

Melo , L., Ramos , J., & Hernández , P. (2017). La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. *Revista Desarrollo y Sociedad*, 59 - 111. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n78/n78a03.pdf>

Narváez, V. P., & Núñez, A. C. (2015). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Cienc. Salud*. 14 (1): 115-121 / 115. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf&ved=2ahUKEwj7p5_wh7_iAhUDwFkKHAmFAicQFjAAegQIBRAB&usg=AOvVaw2ldZTcOuT8m5SZXAU5vYHk

Optlatka, I. (2019). El surgimiento de la gestión educativa como campo de estudio en América Latina. *Eletrônica de Educação*, 196-210. Obtenido de <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/3072/791>

Osorio, R. Y. (2018). Importancia de la Administración de empresas. *Revista Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/>

Páez, R. (19 de Enero de 2015). Familia y Escuela: Una alianza necesaria en la Gestión Escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 159-180.

Parra, C., & Rodríguez , F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones . *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 131-143.

Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: D.C.

- Quesada , M. (2015). Creación de videos educativos como estrategia didáctica para la formación de futuros docentes de inglés. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/447/44733027006/>
- Ramírez, A. d., Ramírez, R. G., & Calderón, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista: CE Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ricoy, M., & Alvarez , S. (2016). La enseñanza del inglés en la educación básica de personas jóvenes y adultas. *Revista mexicana de investigación educativa*, 389-409. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v21n69/1405-6666-rmie-21-69-00385.pdf>
- Ríos, M., & Galindo, V. (Agosto de 2015). Productividad en Serie de Estudios Económicos. *México ¿cómo vamos?, I*. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Riquelme, M. (2017). Proceso administrativo, etapas y características. *Revista Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rodríguez, C. (2015). Competencias comunicativas en idioma inglés. La influencia de la gestión escolar y del nivel socioeconómico en el nivel de logro educativo en L2- inglés. *Perfiles Educativos*, 1-25. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v37n149/v37n149a5.pdf>
- Roldán, P. L., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra.
- Romero, A., López, F., Hernández, L., & Cabello, M. (2016). Gestión administrativa apoyada en un Modelo Educativo –Administrativo para las modalidades alternativas de educación. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 2(5 44-56), 45. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Emp

resarial/vol2num5/Revista_de_Estrategias_del Desarrallo_Empresarial_V2_N5_5.pdf

Salgado , M., Gómez, O., Dargen , T., & Carvajal , J. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingenieria Industrial*, 154 - 160. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v38n2/rri040217.pdf>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Santamaria , E., & Pico , F. (2015). Sucesión en las Empresas Familiares: Análisis de los factores estratégicos que influyen en la dinámica familia-empresa. *Politécnica*, 35(2). Obtenido de https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/383

Santillán, A. G. (2010). *Administración financiera I*. México: All right reserved.

Silva, F. C., Goncalves, E., Arancibia, B. A., Bento, G. G., Castro, T. L., Hernandez, S. S., & Silva1, R. d. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud el uso del coeficiente alfa de crombach. *Revista Peru Med Exp Salud Publica*.

Silva, O. B. (2018). El proceso administrativo y los principios en la administración de empresas. *Revista Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/el-proceso-administrativo-y-los-principios-en-la-administracion-de-las-empresas/>

Tamayo, M. T. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Méico: Limusa S.A.

Toro, L. L., & Viloría, N. (2015). Objeto de estudio de la administración bajo el pensamiento complejo. *Revista Visión general*(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545898010.pdf>

Troncoso , D., Pérez , C., Vaccarezza, G., Aguilar, C., & Muñoz , N. (Mayo de 2017). ¿Se relaciona la capacitación docente con las prácticas pedagógicas en académicos de carreras de la salud de Chile? *Revista médica de Chile*, 145(5). Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000500008

- Velásquez, B., Ponce, V., & Franco, M. (22 de Junio de 2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Emprensarial*, 10(2), 15-20. Obtenido de <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-emprensarial/index.php/emprensarial-ucsg/article/view/42/36>
- Velazquez, I. F. (Junio de 2018). *Prensa Grado Cero*. Obtenido de La Administración como disciplina científica: <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2018/06/08/la-administracion-como-disciplina-cientifica/>
- Villamil, D. N., Cardona, Y. C., & Tuesta, Y. N. (2014). El proceso administrativo: factor determinante en las MIPYMES colombianas del siglo XXI. *Revista Anfeca "Congreso Internacional de Cortaduría Administración e Informática"*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>
- Villaquirán, V., & Ospina, Y. (2016). Sistema de gestión calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisal Palmira. *Revista de Investigación de Ciencias Estratégicas*, 3(1). Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/view/6002/5502>

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Obtener información necesaria, para conocer la aplicación de los procesos administrativos y la influencia de la gestión administrativa en los centros de formación del idioma Inglés en la ciudad de Ambato.

Instrucciones: La encuesta que se presenta a continuación es de carácter anónimo, por lo tanto se recomienda absoluta sinceridad en sus respuestas. Seleccione una alternativa de las presentadas en cada pregunta.

1. ¿Considera que la Institución ha venido cumpliendo satisfactoriamente con sus objetivos, a corto, mediano o largo plazo?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

2. ¿Cuenta la Institución con un plan de estrategias de solución o corrección de problemas en caso de acontecer?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

3. ¿Existe en la Institución la asignación de funciones y responsabilidades?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

4. ¿Utiliza la Institución el proceso adecuado para la contratación del personal?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

5. ¿Con que frecuencia la Institución realiza capacitaciones para docentes y administrativos?

- a) Semanal -----
- b) Mensual -----
- c) Trimestral -----
- d) Semestral -----
- e) Anual -----

6. ¿Realiza la Institución el reconocimiento al esfuerzo del trabajo del personal?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

7. ¿Realiza la Institución pruebas para verificar el desempeño de las actividades?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

8. ¿Cuán importante cree usted que es el respeto de niveles jerárquicos en el área laboral?

- a) Nada importante -----
- b) Poco importante -----
- c) Neutral -----
- d) Bastante importante -----
- e) Muy importante -----

9. ¿Existe en la Institución un dialogo adecuado al momento de asignar funciones?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

10. ¿Considera que la Institución debe presenta constantemente reportes del manejo financiero a las autoridades?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

11. ¿Considera que existe un buen ambiente laboral en su área?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

12. ¿Cuán importante cree que la Institución cuente con un líder que ayude a resolver conflictos laborales?

- a) Nada importante -----
- b) Poco importante -----
- c) Neutral -----
- d) Bastante importante -----
- e) Muy importante -----

13. ¿Cree usted que el departamento de secretaria informa y receipta documentos de manera adecuada?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

14. ¿Considera usted que la tecnología que usan en la institución para brindar información es eficiente?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

15. ¿Con que frecuencia la Institución realiza auditorías al área financiera para conocer el manejo y distribución de los recursos monetarios?

- a) Semanal -----
- b) Mensual -----
- c) Trimestral -----
- d) Semestral -----
- e) Anual -----

16. ¿Cree usted que la gestión administrativa realizada por el área financiera tiene uniformidad?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

17. ¿Realiza la Institución el mantenimiento y actualización oportuna de software y medios tecnológicos para mayor eficiencia de las actividades?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

18. ¿Considera usted que la tecnología es fundamental para crear, innovar, emprender y orientar, todo lo relacionado con la gestión administrativa?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

19. ¿Considera usted que el área de Talento Humano de la Institución lleva un control adecuado de horarios de entrada y salida, absentismo, horas trabajadas y salarios de los colaboradores?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

20. ¿Considera usted que el área de recursos humanos contribuirá a mejorar la efectividad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de sus colaboradores?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

21. ¿Lleva la Institución un registro constante de facturas adquiridas y emitidas?

- f) Nunca -----
- g) Casi nunca -----
- h) A veces -----
- i) Casi siempre -----
- j) Siempre -----

22. ¿Considera usted que el área de ventas debe contar con estrategias a corto y largo plazo para llegar a la excelencia académica e institucional?

- a) Nunca -----
- b) Casi nunca -----
- c) A veces -----
- d) Casi siempre -----
- e) Siempre -----

23. ¿Cuán importante considera usted que el área de docencia de la Institución debería aplicar el proceso administrativo previo a la realización de sus actividades?

- a) Nada importante -----
- b) Poco importante -----
- c) Neutral -----
- d) Bastante importante -----
- e) Muy importante -----

24. ¿Considera usted que la gestión administrativa es una función importante de apoyo en el área de docencia e investigación en las instituciones de Educación Superior?

- a) Nada importante -----
- b) Poco importante -----
- c) Neutral -----
- d) Bastante importante -----
- e) Muy importante -----

GRACIAS POR SU COLABORACION