



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSE ACOSTA VALLEJO DE LA PARROQUIA DE CANGAHUA DEL CANTON CAYAMBE”. PROPUESTA ALTERNATIVA. DEL AÑO LECTIVO 2010-2011

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

Cachiguango Bracero Patricia Berónica

Jiménez Núñez María Isabel

DIRECTOR:

Dr. Hugo Andrade Jaramillo Msc.

Ibarra, 2012

ACEPTACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TESIS

Ibarra , marzo de 2011

Luego de haber sido designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, he aceptado con mucha satisfacción participar como Director de la tesis: **“FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSE ACOSTA VALLEJO” DE LA PARROQUIA DE CANGHAUA DEL CANTON CAYAMBE DEL AÑO LECTIVO 2010-2011**, trabajo de investigación realizado por las señoras egresadas: Cachiguango Bracero Patricia Berónica y Jiménez Núñez María Isabel, previo a la obtención del título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo correcto del presente trabajo de investigación, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que se ha designado oportunamente.

Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

CIENCIA Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL PUEBLO

.....
Dr. Hugo Andrade Jaramillo MSc.
DOCENTE FECYT
CC. 1000614352




DEDICATORIA

Detrás de éste éxito, se encuentran seres protagonistas y colaboradores de la consecución de mi sueño. A ellos dedico este trabajo que es fruto del esfuerzo y sacrificio de varios años; a ellos que son la razón de mi vida y motivo inspirador del logro de mis objetivos.

Por ello quiero compartir con mis hijos: Andrea, Jenny, Belén, Leonardoy mi esposo Jorge, esta satisfacción de haber concluido una etapa importante de mi vida.

Patricia Berónica



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios, porque estoy convencida de que sin su voluntad divina, no hubiera sido posible la terminación de mi carrera profesional.

Mi reconocimiento de admiración, respeto y cariño al equipo docente de la universidad, que compartieron sus conocimientos y con sus palabras alentadoras nos motivaron a llegar a este feliz término, porque fueron ejemplo de formación y esculpieron en nosotros seres humanos con valores y profesionales competitivos.

A mis hijos, jamás encontraré la forma de agradecer el esfuerzo y el tiempo que les robé, por eso deseo que mis logros sean suyos, porque son inspirados en ustedes.

Patricia Berónica

DEDICATORIA

Doy infinitas gracias:

A Dios, por el camino recorrido....

A mis hijos: Priscila, Jonathan, Josafat Stalin, Gisselle y Betsabe, porque son mi aliciente y orgullo.

Aunque hemos pasado por momentos difíciles siempre han estado prestos para brindarme todo su amor. A mi padre que me dio la vida, y a mi madre que desde el cielo me cubre con sus bendiciones, a mi mami Lucrecia, por ser la persona incondicional, que con paciencia y sabiduría guía mis pasos.

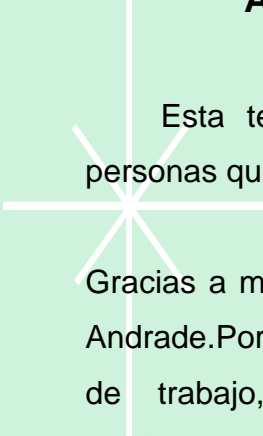
A Patricio, por estar siempre a mi lado y apoyarme moralmente y acompañarme en este largo periplo, en pos de la consecución de tan anhelado título.

A mi cuñado Carlos y mi hermana Marlene, quienes han estado conmigo en todo momento.

Siempre estarán en mi corazón.

María Isabel

AGRADECIMIENTO

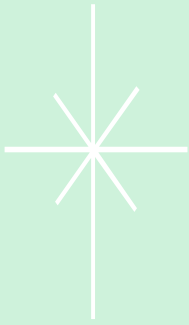


Esta tesis está dedicada a todas las personas que amo con todo mi corazón.

Gracias a mi Director de Tesis el MSc. Hugo Andrade. Por permitirme ser parte del grupo de trabajo, sus consejos, paciencia y opiniones sirvieron para que me sienta satisfecha en mi participación dentro del proyecto de investigación.

Gracias a cada uno de los maestros que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.

María Isabel



INDICE GENERAL

Aceptación del Tutor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice.....	vii
Resumen	xi
Summary	xii
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.1.1. Síntesis Histórico de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.....	3
1.1.2. Estructura legal.....	5
1.1.3. Sucesión de Directivos	6
1.1.4. Perfil de su patrono Prof. José Acosta Vallejo.....	8
1.1.5. Servicios que presta la institución a la comunidad	11
1.1.6. Planificación Estratégica Institucional.....	12
1.1.6.1. Misión	13
1.1.6.2. Visión.....	13
1.1.6.3. Objetivos Estratégicos.....	14
1.1.6.4. Política Institucional.....	14
1.2. Planteamiento del Problema	
1.3. Formulación del Problema.....	17
1.4. Delimitación	17
1.4.1. Unidades de observación	17
1.4.2. Delimitación Espacial	17
1.4.3. Delimitación Temporal.....	17
1.5. Objetivos.....	18
1.5.1. Objetivos General:.....	18
1.5.2. Objetivos Específicos:	18
1.6. Justificación.....	19
1.7. Factibilidad	20
2.1. Fundamentación Teórica	21
2.1.1. Fundamentación Legal	22
2.1.2. Fundamentación Científica	24

2.1.3. Fundamentación Tecnológica	25
2.1.4. Fundamentación Social	25
2.1.5. Fundamentación Ecológica	25
2.1.6. Fundamentación Filosófica.....	26
2.1.7. Fundamentación Psicológica.....	27
2.1.8. Fundamentación Educativa	27
2.1.9. Estrategias en el proceso administrativo	28
2.1.9.1. Proceso administrativo de la U. E. “José Acosta Vallejo”	28
2.1.9.2. Descentralización y Desconcentración	29
2.1.9.3. Marco teórico del FODA	29
2.1.9.4. Fortalezas Debilidades de la Institución	32
2.1.9.5. Calidad de servicio al cliente	33
2.1.9.6. Elementos determinantes de la calidad de servicio	33
2.1.9.7. Código de calidad de servicio.....	34
2.1.9.8. Funciones de la secretaria.....	35
2.1.9.9. Destrezas y cualidades de la secretaria	39
2.1.9.10. Formas de ofrecer un buen servicio al usuario.....	40
2.1.9.11. Cualidades del funcionario que presta el servicio.....	40
2.1.9.12. Nivel de servicio que se debe ofrecer al usuario	42
2.1.9.13. La ética y la moral	42
2.1.9.13.1. Diferencia entre ética y moral.....	42
2.1.9.13.2. Concepto de ética profesional	43
2.1.9.14. Parámetros determinantes en la atención al cliente	43
2.1.9.15. Liderazgo de calidad educativa	45
2.1.9.16. La administración como un proceso	46
2.1.9.17. Gestión de la calidad	48
2.1.9.17.1. Principios de Gestión de la calidad	48
2.1.9.18. Responsabilidad y compromiso de la Dirección	48
2.1.9.19. Cultura organizacional.....	49
2.1.9.20. Clima organizacional	49
2.1.9.21. Formas de ver a las personas	51
2.1.9.22. Estilo de Administración	51
2.1.9.23. Ambiente de trabajo	51
2.1.9.24. Cómo cambiar la cultura organizacional.....	52
2.2. Posicionamiento Teórico Personal	52
2.3. Glosario de Términos	53
2.4. Interrogantes de investigación	57
2.5. Matriz Categoría	58
3. METODOLOGÍA	59
3.1. Tipos de Investigación:.....	58

3.2. Métodos.....	59
3.2.1. Método Deductivo.....	60
3.2.2. Método Inductivo.....	60
3.2.3. Método Analítico.....	61
3.2.4. Método Sintético.....	61
3.2.5. Método Estadístico.....	62
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	62
3.3.1. La Encuesta:.....	62
3.3.2. La Observación:.....	62
3.4. Población.....	64
3.5. Muestra:.....	64
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	67
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1. Conclusiones.....	78
5.2. Recomendaciones.....	78
6. PROPUESTA.....	81
6.1. TEMA: “MANUAL DE FUNCIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSE ACOSTA VALLEJO”.....	81
6.2. Justificación e importancia.....	81
6.3. Fundamentación.....	82
6.3.1. Fundamentación Teórica:.....	82
6.3.2. Fundamentación Científica:.....	82
6.3.3. Fundamentación Tecnológica:.....	83
6.3.4. Fundamentación Social:.....	84
6.3.5. Fundamentación Ecológica:.....	84
6.3.6. Fundamentación Filosófica:.....	85
6.3.7. Fundamentación Psicológica:.....	85
6.3.8. Fundamentación Educativa:.....	86
6.4. Objetivos.....	86
6.4.1. Objetivo general.....	86
6.4.2. Objetivos específicos.....	86
6.5. Ubicación sectorial y física.....	87
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	88

6.6.1. Actividades realizadas para efectivizar el Manual de Funciones....	88
6.6.2. Estructura Organizacional por procesos de la U.E. “José Acosta”	.91
6.6.2.1. Proceso Gobernante	92
6.6.2.2. Proceso Habilitante	92
6.6.2.3. Proceso Agregados de valor	92
6.6.3. Aspecto organizativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”	
93	
6.6.4. Organigrama de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”	93
6.6.5. Descripción del proceso Administrativo y Financiero	95
6.6.6. Detalle del Manual de Funciones	95
6.6.7. Funciones y responsabilidades de la Sección Directiva	97
6.6.8. Funciones y responsabilidades de la Sección de Apoyo	100
6.6.9. Funciones y responsabilidades de la Sección de Servicio	102
6.6.10. Regimen disciplinario	105
6.6.11. Estímulos.....	105
6.6.12. Plan de capacitaciones y desarrollo de competencias	106
6.7. Impactos	107
6.7.1. Impactos: Social	107
6.7.2. Impactos: Educativo	107
6.7.3. Impactos: Psicológico	107
6.8. Difusión:	107
6.8.1. Evaluación	108

RESUMEN

Esta propuesta aplica un estudio sistemático, que clarifica de manera documental y explicativa las funciones específicas de los integrantes del área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” de la parroquia de Cangahua cantón Cayambe. Es un instrumento que proveerá de información sobre: objetivos, políticas, funciones, estructura, descripción y especificación de puestos de trabajo. El objetivo principal es facilitar la vida laboral de los funcionarios para que sepan cómo encaminar su trabajo diario, para que se sientan tranquilos, útiles y con metas definidas; aflorando al máximo las capacidades, destrezas y habilidades, evitando confusión y duplicación de funciones. El mantener motivado al personal es otra de las variantes muy importantes que en la institución ha sido poco relevante, pues no se han planificado ni implementado talleres que integren al personal y que permitan contar con trabajadores predispuestos a laborar en forma eficiente, ágil y oportuna, aspectos sobre los cuales se edifica el bienestar de la institución y de la colectividad a quien se presta el servicio. Siguiendo los lineamientos establecidos en ésta Propuesta aspiramos conseguir una organización eficiente y competitiva que garantice un servicio de excelencia a los usuarios, siendo un aporte para mejorar la imagen de la institución educativa. De acuerdo al marco de preguntas aplicadas al personal directivo, docente, administrativo, de servicio, padres de familia y estudiantes que forman parte de la comunidad educativa, obtuvimos las respuestas y concluimos que la hipótesis que nos formulamos era la correcta. Este nuevo modelo de gestión administrativa permitirá dar un paso hacia adelante en el proceso educativo puesto que estaremos implantando un modelo de ordenamiento secuencial de las actividades de un determinado trabajo, ofreciendo a los Directivos una visión para identificar claramente cómo hacer un trabajo determinado de forma rápida, eficiente y competitiva, llegando a nuestro objetivo final que es la satisfacción del usuario y la consecución de la buena imagen y prestigio de la institución.

SUMMARY

This proposal runs a systematic study, so clarifying and explanatory document the specific functions of the members of the administrative area of the Educational Unit "Acosta Jose Vallejo" in the parish of Canton Cangahua Cayambe. It is a tool that will provide information on: objectives, policies, functions, structure, description and job specification. The main objective is to facilitate the working lives of staff to know how to route their daily work, to feel calm, helpful and with defined goals, surfacing the most of the capabilities, skills and abilities, avoiding confusion and duplication. Keeping staff motivated is another very important variations in the institution has little relevance, as they have not planned or implemented staff workshops that integrate and enable workers to have predisposed to work in an efficient, flexible and timely aspects on which is built the welfare of the institution and the community to whom the service is provided. Following the guidelines in this manual is drawn as to achieve efficient and competitive organization that guarantees an excellent service to the users, being a contribution to improve the image of the school. According to the framework of questions applied to management, teaching, administrative, service, parents and students who are part of the educational community, we got the answers and we conclude that the hypothesis was correct we ask. This new administrative model will take a step forward in the educational process as we will be implementing a model of sequential order of the activities of a particular job, give managers a view to clearly identify how to do a particular job quickly efficient and competitive, leading to our ultimate goal is customer satisfaction and achieving good image and reputation of the institution.

INTRODUCCIÓN

Las autoras de ésta Tesis, trabajan diecisiete años en el Sector Público, específicamente en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, lo cual nos permitió percibir falencias derivadas de no existir una definición clara respecto a las funciones que deben cumplir los empleados y trabajadores. Esto ha sido uno de los motivos para elaborar la presente Tesis, la cual pretende ser un aporte para la racionalización de las actividades del personal involucrado, ya que al disponer de un Manual de Funciones específicas, por lo observado en casos similares, disminuirán notablemente los problemas laborales y personales que actualmente se evidencian. Bajo ésta óptica, no podía pasar por alto, aportar aunque sean en forma modesta, algo constructivo para la institución a la cual nos debemos, que sirva como “carta de navegación” hacia metas claras y precisas a largo plazo.

La importancia del Manual de Funciones elaborado en este trabajo significa, un cambio en las relaciones entre jefes y subalternos y entre los mismos funcionarios de la institución. El contenido del presente documento, está fraccionado en cuatro capítulos:

PRIMER CAPÍTULO: En éste primer punto se expone una síntesis histórica de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, su estructura legal, sucesión de directivos, perfil del patrono de la institución, servicios que presta la institución a la comunidad, Planificación Estratégica Institucional, Misión, Visión, Objetivos estratégicos y Política Institucional.

SEGUNDO CAPÍTULO: Se refiere al marco teórico y en donde consta la descripción del tema propuesto que es el Manual de Funciones y la Estructura Organizacional en el proceso educativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”. Se destaca la Cultura organizacional de la

institución, en este aspecto se sigue acopiando información para dicho diagnóstico, para lo cual nos apoyamos en el análisis FODA, herramienta actual muy difundida para éste propósito. Esta información sirve de base para diagnosticar la problemática motivo de investigación y cuya solución se plantea en los acápites posteriores.

TERCER CAPÍTULO: Se refiere a la metodología utilizada y aplicada a los actores que intervinieron en la investigación. Aquí se formuló y se implantó el diagnóstico, resultados y discusión, para lo cual se utilizó encuestas con preguntas cerradas haciendo referencia principalmente al Manual de Funciones que se pretende implementar en la institución, como parte de la solución de los diferentes problemas que el diagnóstico arroja.

CUARTO CAPÍTULO: Finalmente en éste capítulo, se aborda el proceso de cambio, la forma de implementar el Manual de Funciones complementado con el Organigrama del Plantel, las Conclusiones y Recomendaciones, producto del diagnóstico expuesto. En el Manual de Funciones de cada empleado consta la denominación del cargo, a quien se reporta, los objetivos y responsabilidades, el detalle de las funciones de cada personal, la firma y fecha del funcionario a quien está dirigido y las fechas de los posibles cambios que se hagan al citado manual.

Creemos que este trabajo será de utilidad práctica para mejorar una importante área de la institución, siempre y cuando se logre implementarlo; de alcanzarse este propósito, tendrá sentido el haberlo hecho y nuestra realización profesional estará en un nivel más elevado.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

1.1.1. Síntesis Histórica de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”



La Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, es una institución educativa fiscal, adscrita al Ministerio de Educación, tiene personería jurídica y está regida por leyes y reglamentos específicos.

Antes de desarrollar el presente trabajo, sugerimos que lo primero que debemos hacer, es sentirnos parte de ésta institución, conocer las vivencias y trayectoria por eso es necesario relatar una breve historia de

la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, con el fin de sentirnos parte y a la vez identificados con ésta noble institución.

No se puede precisar la fecha exacta sobre la creación del Plantel, por no existir ni en los archivos de la institución ni en el Ministerio de Educación. Posiblemente se crea entre 1850-1860 por lo que puede deducirse que la institución tiene aproximadamente 162 años.

Lo cierto es que el plantel ha venido pasando por una serie de etapas de trascendental importancia a lo largo de su existencia y sobresaliendo a nivel local y provincial, gracias al trabajo abnegado de sus directivos y maestros, la dedicación de sus estudiantes y la cooperación de los padres de familia y comunidad.

En sus primeros años de existencia, la escuela funcionó en casas arrendadas, para finalmente laborar en su propio local, donado por el Municipio de Cayambe y posteriormente adjudicado al Ministerio de Educación, gestión que lo realiza el Señor Prof. Primitrio Mora y Sela, el 29 de octubre de 1930, como una de sus primeras gestiones, como Director del establecimiento.

Este local estuvo ubicado en el costado sur-occidental de la plaza principal (hoy parque central de la parroquia). Aquí se laboró hasta el año de 1959, año en el cual se traslada a funcionar en su nuevo edificio, construido por el Ministerio correspondiente, gestión que lo realiza el Director del Plantel, señor Adonías Acosta.

Para lograr este propósito, previamente, el señor José Miguel Pérez en coordinación con las autoridades locales y padres de familia, adquieren un terreno a través del Ilustre Municipio de Cayambe, cuya

superficie es de 7.225 m. y por un costo de 12.000 sucres que los recibe el vendedor, Señor Samuel Vaca.

El edificio antiguo que quedó sin utilidad, pasa a propiedad del Jardín de Infantes “Zoila Rendón de Mosquera” en el año de 1992 por Resolución Ministerial.

En la actualidad, el nuevo local resulta estrecho, por la gran demanda de estudiantes. Las 22 aulas existentes no cubren para los 619 estudiantes que se educan en este plantel.

1.1.2. Estructura legal.

Con respecto a la denominación de esta escuela, se puede anotar que inicialmente el Ministerio de Educación le asigna el #105, para su identificación, el mismo que prevalece durante los años de 1925 a 1930, posteriormente se le cambia al nombre de Escuela “Abdón Calderón” esto durante los años 1930-1939. Tiempo en el cual se funda la Biblioteca de la Escuela con un total de 600 volúmenes entre libros, revistas, folletos y otros que asciende al costo de \$1.356, 55. Así lo anota el mismo señor Director José Acosta Vallejo, el 28 de abril de 1939.

Luego toma el nombre de Escuela “El Dorado” desde el año 1939 hasta 1948 y finalmente en febrero del mismo año, ante el pedido del Comité Central de Padres de Familia y moradores del lugar el Ministerio del ramo analizando el currículum del distinguido maestro cangahueño señor José Acosta Vallejo considera que bien vale la pena rendir homenaje de reconocimiento a su abnegada labor como maestro y persona y expide el acuerdo correspondiente en el mes de marzo de 1948 en el cual indica que la escuela de niños “El Dorado” pasa a llamarse “José Acosta Vallejo”.

Un acontecimiento de trascendental importancia en la historia de la Institución ocurre el 9 de octubre de 1953, cuando bajo la Dirección del señor José Miguel Pérez, la Escuela de niños “José Acosta Vallejo” se convierte en mixta, debido al fusionamiento que se realiza por disposición superior con la escuela de niñas “Josefina de Ascázubi” que venía funcionando con la Dirección de la Sra. Alina Campaña de Jarrín.

A partir del 13 de agosto de 1993, la Escuela Fiscal Mixta “José Acosta Vallejo”, mediante Acuerdo Ministerial # 4187 es declarada Plantel Central del Centro Educativo Matriz “Cangahua”, proyecto que estaba bajo la conducción y ejecución de la Unidad Ejecutora MEC-BID y dentro del programa PROMECEB (Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación Básica) y el 28 de mayo de 1996, pasa a constituirse en Unidad Educativa, con diez años de educación básica, conservando el mismo nombre “José Acosta Vallejo”.

1.1.3. Sucesión de Directivos

Es necesario señalar que desde 1925 hasta hoy, han prestado sus servicios 15 directores, todos ellos dejando huellas imborrables y de grata recordación.

Así tenemos al Señor José Acosta Vallejo que ingresa a trabajar en calidad de profesor auxiliar el año de 1907 a los 3 años es ascendido a Director, cargo que lo desempeña con mucha responsabilidad y verticalidad hasta 1927, sucediéndole el señor Tomás Buitrón y posteriormente el Señor Rafael Bedoya.

En el año de 1931, el Señor Primitrio Mora y Sela entrega la Dirección del plantel al señor José Acosta Vallejo, que nuevamente regresa a trabajar como Director en esta escuela, función que lo realiza

hasta su jubilación en el año 1942, asumiendo este cargo el Señor Luis Euclides Mancheno.

El 6 de Octubre de 1947, Luis Euclides Mancheno es reemplazado por el Señor José Miguel Pérez, mismo que deja la Dirección en noviembre de 1957, dando paso al Señor Adonías Acosta, hijo del Patrono de la Institución. Posteriormente, el 14 de enero de 1961, es designado como Director, el señor Hugo León Boada que venía desempeñándose como profesor.

En el año lectivo 1962-1963, es reemplazado por el Señor Jorge W. León Espinel, para entregar luego la Dirección, al Señor Jaime Navas Quirós el año de 1966.

El día miércoles 19 de octubre de 1966, ingresa a trabajar como profesor el Señor Camilo Renán Salgado, y el 8 de enero de 1968, es ascendido a Director de la escuela y concluye su labor el año lectivo 1975-1976.

Desde 1976 asume la Dirección el Señor Amílcar Froilan Salgado Pérez, que ingresa a laborar como profesor meritorio el mes de octubre de 1972 hasta 1974, año en el cual pasa a formar parte de las filas del Magisterio Nacional con nombramiento fiscal, a quien tuvimos el privilegio de conocerlo y nos permitimos decir que fue un ejemplo de virtudes: líder en toda la extensión de la palabra, personificación de honestidad y rectitud, por lo que la comunidad educativa y el pueblo de Cangahua, reconoció sus grandes dotes humanos y el 19 de marzo de 2009, por resolución unánime se nombra al nuevo auditorio de la institución como "Amílcar Salgado", denominación que quedará perpetuado por generaciones.

Fue el Director que más tiempo asumió la Dirección de la institución, y durante sus 25 años de labor directiva, demostró una entrega e integridad en todos sus procedimientos.

Desde el año 2001 y hasta la presente fecha, se encuentra encargado de la Dirección el Lcdo. Jimmy Polivio Salgado Pérez; sobrino del señor Amílcar Salgado, quien asumió el encargo de la Dirección de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” como Subdirector de la REC, acogándose al Art.87 del Reglamento Especial para la Gestión de las Redes Educativa Urbano Marginales Hispanas.

1.1.4. Perfil de su patrono: Prof. José Acosta Vallejo



El Señor José Acosta Vallejo, Patrono de la Unidad Educativa, perteneció a un hogar modesto, sencillo y honorable. Sus padres fueron personas que gozaron de excelente reputación por la verticalidad de su conducta moral, dedicación al trabajo y nobleza de sus sentimientos.

Fue el primero de los tres hijos de tal matrimonio. Recibió la educación primaria en la escuela de la localidad. Desde los primeros momentos de su vida escolar, se distinguió por su gran agilidad mental y su profunda dedicación al estudio. Dotado de una radiante memoria, las lecciones eran reproducidas con admirable precisión. En aquella época los libros de texto eran el instrumento indispensable en la elaboración del conocimiento. En cada clase, los estudiantes recitaban páginas como tareas dadas por el profesor y el rendimiento era calificado como bueno cuando se daba la lección “al pie de la letra” esto es, con la máxima fidelidad.

El niño José Acosta no tuvo jamás la suerte de comprar un libro. La escasez de recursos económicos de la familia era tan extrema, que una vela de cebo para alumbrar la pieza de su habitación era imposible disponer. En los huertos vecinos o en el patio de la casa, estudiaba a la luz de la luna los apuntes tomados en clase o las páginas del libro que el mismo maestro o algún bondadoso condiscípulo le daba en préstamo por escasas horas. En las noches de invierno, en las horas que no era posible entregarse al estudio, ofrecía gratuitamente sus servicios a algún vecino en la preparación de harina o arroz de cebada, a fin de aprovechar la luz de la fogata o de un candil para leer y estudiar. Estas actividades las ejercía en la mayoría de los casos a hurtadillas y con riesgo de recibir por parte de sus padres una fuerte reprimenda. Ellos le ocupaban, fuera del horario escolar, en los menesteres de la casa, en la crianza de animales, en el acarreo de materiales de construcción y en otros semejantes.

En muchas ocasiones, personas conocidas y bondadosas le dispensaban “un plato de comida” al niño que en los exámenes públicos obtenía premios y ovaciones.

El recreo escolar o descanso intercalado, tanto en la sesión matutina, como en la vespertina, había sido el único momento en que podía participar de los juegos propios de la infancia.

En el resto del tiempo había que desempeñar labores obligatorias bajo un régimen de severa disciplina. Los mejores amigos de su niñez fueron sus maestros, los hermanos: Pedro y Carlos Narváez.

La vocación al magisterio se perfiló desde temprana edad, fue aún estudiante de la escuela y ya prestó su colaboración, dictando clases en los grados inferiores.

Habiendo terminado la escuela primaria, viajó a Quito a presentarse en el Instituto de los Hermanos Cristianos de la Salle, por activa gestión del señor Pedro Narváez. Allí fue recibido personalmente por el ilustre Hermano Miguel, quien le brindó finas atenciones. Tuvo la idea de no volver a ver jamás su tierra, a sus padres y familiares, pero al encontrarse súbitamente en un medio extraño, completamente diferente a aquel en el que había vivido, produjeron una reacción desfavorable por lo que decidió el mismo día de su llegada, retornar a su lugar natal.

Allí se dedicó a estudiar por su cuenta en los libros que iba adquiriendo con el producto de su trabajo. Ingresó a una compañía constructora de caminos en calidad de empleado. En las horas libres que le quedaban leía con avidez. Su autoeducación fue en realidad asombrosa.

Sintiéndose ya con una preparación básica suficiente para la función educativa, se presentó en la Dirección Provincial de Educación de Pichincha a rendir los exámenes reglamentarios para obtener el título de Profesor de Enseñanza Primaria. En aquella época no existían todavía los Institutos Normales para la formación del profesorado. Desconocido hasta entonces por las autoridades de ramo educacional, carente de las recomendaciones que facilitan el trámite de los centros administrativos y equipado solamente de sus brillantes certificados escolares, del bagaje de su auto ilustración y sobre todo armado de una férrea voluntad, para que se admitiera su inscripción.

Las pruebas teóricas merecieron las más altas y honrosas calificaciones, por lo que el tribunal examinador precedido por el Dr. Luis H. Román, expresó su calurosa felicitación. José Acosta Vallejo, tenía entonces 21 años de edad.

Comenzó su obra de educador en la escuela de niños de Cangahua, como profesor auxiliar, siendo Director el Señor Marcos Espinoza en esta etapa estableció cursos nocturnos gratuitos, con la finalidad de orientar a la niñez y a la juventud dentro de una nueva filosofía de la vida. Había que sembrar la inquietud por el mejoramiento social y cultural, haciendo conocer los deberes y derechos de las personas en función de nuevos ideales y de mejores aspiraciones. En estos cursos se impartía además una preparación post-escolar con materias y programas que hoy corresponde al ciclo básico secundario. Las enseñanzas tuvieron magníficos resultados, jóvenes aptos se dedicaron al estudio y buscaron nuevos rumbos a sus actividades.

Después de 3 años de iniciar su docencia, fue ascendido al cargo de Director del mismo Plantel. El sistema antiguo de recitar lecciones de memoria y de aceptar dogmáticamente reglas elaboradas, fue sustituido por el aprendizaje ameno, mediante la observación de los hechos de la naturaleza, el razonamiento y la discusión.

El elemento educando asimiló inmediatamente las nuevas formas de elaborar el conocimiento. Al poco tiempo se vieron los primeros frutos, la calidad de la educación de sus educandos llegaban a la excelencia. Por lo que el Gobierno Nacional le concedió la condecoración al Mérito Educativo.

Finalmente, el Patrono de nuestra institución fallece un día viernes 18 de enero de 1974, en la ciudad de Quito.

1.1.5. Servicios que presta la institución educativa a la comunidad

- Brinda una educación de calidad a niños, niñas y adolescentes del centro poblado de Cangahua y sus alrededores.

- Es sede administrativa, financiera y pedagógica de las instituciones educativas que pertenecen a la Red Educativa de Cangahua.
- Sirve de apoyo pedagógico a las instituciones de la red, porque somos pioneros en aplicación de metodologías curriculares.
- Acoge a los estudiantes que terminan la instrucción primaria para que culminen la Educación General Básica.
- Por ser el Plantel Central, sirve de enlace entre las instituciones educativas de la red escolar y las instancias técnicas y administrativas del Ministerio de Educación y de las Direcciones Provinciales.
- Opera como sede de trabajo para los programas de capacitación e investigación realizados por la DINAMEP, Institutos Pedagógicos (IPED) y otras instancias del Sistema Educativo.
- Mantiene y fomenta relaciones de carácter cultural, deportivo y social con los Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales que operen en el área y con las organizaciones comunitarias.

1.1.6. Planificación Estratégica Institucional de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”

La Planificación Estratégica Institución de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, contiene los diagnósticos situacionales recopilados a lo largo de su trayectoria. Esta pretende enfrentar las problemáticas que a nivel administrativo y pedagógico hemos encontrado, procurando que en los cinco años se den cumplimiento a las necesidades y miradas estratégicas que la institución haya definido. Consientes de que para mejorar la calidad de vida de las comunidades es importante definir el

camino a seguir y tratándose de un proceso educativo que sistemáticamente se planifica, evalúa y permite tomar alternativas de solución y cambio a los errores detectados.

Una vez que la gestión pedagógica y administrativa logre superar los problemas detectados desde una participación activa y ciudadana de los actores: familias, maestros, maestras, comunidades, niñas, niños y adolescentes y autoridades educativas. Se priorizará líneas estratégicas para resolver en forma positiva una gama de situaciones que se sigue ocasionando y que han impedido en forma real el adecuado desempeño de sus funcionarios.

1.1.6.1. Misión

La Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, tiene como misión la formación integral del estudiante, mediante el desarrollo del pensamiento reflexivo, participativo, democrático, autónomo, crítico, creativo, investigativo y tecnológico; propendiendo por el desarrollo de competencias que lo lleven a resolver conflictos, aportando al desarrollo social. A convivir armónicamente con su entorno en un proceso de formación permanente.

1.1.6.2. Visión

La Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, se proyecta a ser una institución de alta calidad, que ofrece la formación de un ciudadano integral, con pensamiento de alto orden que lo lleve a aportar positivamente al desarrollo del país en los ámbitos social, político, económico, cultural, ecológico, familiar, ciencia y tecnología.

1.1.6.3. Objetivos Estratégicos

- Promover la formación de los maestros y maestras en procesos pedagógicos innovadores de aprendizaje.
- Motivar procesos de participación de la comunidad educativa en la gestión pedagógica y administrativa.
- Garantizar la adecuada administración de los fondos adjudicados desde Ministerio de Educación.
- Conseguir mediante la autogestión los fondos necesarios para realizar las obras, equipos necesarios y el mantenimiento correspondiente.
- Establecer un Modelo de Gestión Administrativa, que evite el desconocimiento normativo, jurídico del funcionamiento de la institución y la falta de coordinación y comunicación así como también la falta de seguimiento socialización y aplicación del PEI.

1.1.6.4. Política Institucional

La política educativa de nuestra institución se sustentará en los siguientes aspectos:

- Priorizar el mejoramiento de la calidad de la Educación.
- Participación activa en el desarrollo de los procesos y gestión educativa de las familias, comunidad, maestros, maestras, niñas, niños y adolescentes.
- Aplicación de metodologías activas que asegure la participación de las niñas, niños, adolescentes en los proceso de enseñanza-aprendizaje.

- La formación intelectual en el respeto y defensa del medio ambiente.
- La preservación y fortalecimiento de los valores y costumbres propias de las diversidades culturales del pueblo ecuatoriano.
- Crear hábitos de solidaridad y cooperación, fortaleciendo además el buen comportamiento.

1.2. Planteamiento del Problema

A pesar de que los Directivos han recibido capacitación en la formación administrativa especialmente en la gestión de planificar, existe falta de liderazgo dentro del proceso administrativo y los resultados se determinó en los análisis de la opinión de los usuarios, reflejada en las encuestas aplicadas en la que la causa principal es la disfuncionalidad del desempeño, por lo que es necesario contar con un instrumento alternativo que detalle las actividades de cada funcionario y que permita tomar acciones de perfeccionamiento que regulen las falencias detectadas. Actualmente el área administrativa, tiene la obligación de trabajar en función de toda la comunidad educativa, pero una detenida observación determinó las siguientes novedades:

- La obligación de trabajar con eficiencia, eficacia, productividad y profesionalización, es un tema de observancia en la institución, por lo cual usuarios se muestran insatisfechos con la labor administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”
- La administración de personal en el sector público, tiene como objetivo principal suministrar y perfeccionar el recurso humano para que sea eficiente en su trabajo, capaz de provocar los cambios y modificaciones que el desarrollo implica y la sociedad exige. El desempeño eficiente y

eficaz del personal requiere de la convergencia de varios factores: idoneidad, experiencia, motivación, capacitación permanente, ubicación del personal de acuerdo a las funciones que desempeña, entre otros, que garanticen una labor de dirección acertada.

- Al analizar el trabajo diario que se realiza en la institución, el observador más desprevenido concluirá que hace falta motivación al personal, pues, los trabajos encomendados a cada persona del área no se cumple con criterio flexible. Pero sobre todo hace falta un Compendio de Procedimientos a los cuales el personal administrativo debe regirse en su trabajo diario. Esto ha ocasionado notables dificultades en el área administrativa, al incursionar algunas personas en funciones que no le corresponden.
- La Institución no cuenta con un Manual de Funciones para que en un momento determinado, cualquier otro personal pueda cubrir vacantes, permisos, licencias como: vacaciones, calamidades domésticas, por estudio o comisión de servicios. Ocasionando que las actividades y la atención se vean interrumpidas y los usuarios se sientan molestos e insatisfechos.

Con la implementación de un Manual de Funciones efectivo. Se conseguirá que los funcionarios conozcan más detalladamente en lo que deben desenvolverse, esto significa una mayor participación individual, lo que garantiza el fortalecimiento de la institución y paralelamente el desarrollo social.

Al suministrar los lineamientos elaborados en el Manual de Funciones y ajustados a las necesidades específicas del usuario, estos reflejarán los procedimientos documentados de un sistema de la calidad.

1.3. Formulación del problema

Luego de haber detectado y descrito el problema, se lo puede formular de la siguiente manera:

¿Cuáles son las opciones y los mecanismos que permitan mejorar el desarrollo administrativo en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” de la parroquia de Cangahua, cantón Cayambe, durante el año lectivo 2010-2011?

1.4. Delimitación

1.4.1. Unidades de observación

La investigación se realizó en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”; Plantel Central de la Red Educativa de Cangahua, es decir en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.

1.4.2. Delimitación Espacial

En la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, de la parroquia de Cangahua, cantón Cayambe, en las dependencias administrativas.

1.4.3. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó en el periodo escolar del 2010-2011.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Mejorar el desempeño de funciones en su eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” de la parroquia de Cangahua, cantón Cayambe para que el recurso humano existente, actúen en forma eficiente y coordinada.

1.5.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual del trabajo de cada uno de los funcionarios, para plantear alternativas de mejoramiento institucional.
- Fundamentar teóricamente la influencia y la importancia de las funciones administrativas en el ejercicio técnico-administrativo.
- Organizar el proceso administrativo institucional.
- Establecer funciones y responsabilidades del proceso administrativo.
- Elaborar un Manual de Funciones y la Estructura Organizacional del Proceso Administrativo, de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.
- Socializar el Manual de Funciones y la Estructura Organizacional del Proceso Administrativo, de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.
- Garantizar el fiel cumplimiento, implantación y aplicación del Manual de Funciones.

1.6. Justificación

El grupo investigador ha escogido este tema porque es de gran importancia para todas las personas que están relacionadas con la institución, porque es la única forma de hacer cultura laboral. Con esta alternativa buscamos ser eficaces haciendo una reingeniería de nuestros principios, hábitos y métodos de comportamiento, de atención y de actuación. De esta manera se logrará una verdadera y uniforme cultura de servicio.

Además para que los funcionarios conozcan con certeza sus verdaderas funciones y estén bien convencidos de sus objetivos. Por esto es indispensable saber claramente cuáles son los requerimientos que la institución les pide, que cumplan y sepan cuál es su razón de ser (identidad y espíritu de equipo), dentro de la misma.

También para conocer las funciones del personal administrativo y su desempeño, la relación laboral que existe con los compañeros de trabajo y el servicio que presta a la ciudadanía.

Porque es indispensable que todas las personas que requieren de los servicios que ofrece la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, se sientan satisfechas con una atención de calidad y sobre todo que los trámites solicitados sean ágiles y precisos, otorgándoles de ésta manera a los usuarios la importancia que siempre debieron tener.

Va dirigida en especial a las autoridades encargadas de esta entidad para que tomen conciencia y le den el valor y la importancia que se merece la personificación de funciones en el área administrativa.

Con esta investigación aspiramos determinar el valor del rol que cumple cada funcionario administrativo en una institución educativa y que además permita aceptar que esta propuesta está comprometida con las satisfacciones de las necesidades del usuario.

1.7. Factibilidad

El presente trabajo es factible porque, directivos, docentes, padres de familia y estudiantes, dan todo el apoyo para realizar nuestra investigación, también es factible pese a que no existe ningún estudio, tenemos la experiencia de diecisiete años de trabajo en esta institución educativa, lo que alimenta la creatividad y especialmente la satisfacción de aportar con un instrumento que facilite el trabajo diario de cada uno de los funcionarios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Determinar funciones, no es burocratizar los procesos, ni dificultar la vida de los integrantes de una organización; su objetivo suele clarificar qué debe hacer cada persona dentro de una organización. Los métodos de trabajo rebasan el tema aquí planteado, pues ello es propio de un Manual de Procedimientos, paso que suele ser posterior a la implementación del Manual de Funciones.

Según Ivan Fortich “La administración es una actividad inherente a cualquier grupo social”. A partir de esto es posible conceptuar a la administración, en forma simple, como: El esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible.

- **Objetivo.** Es decir, que la administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.
- **Eficiencia.** Consiste en lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo.
- **Eficacia.** Se refiere a “hacer las cosas bien”, es lograr los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad.

- **Grupo social.** Para que la administración exista es necesario que se dé dentro de un grupo social.
- **Coordinación de recursos.** Para administrar se requiere combinar sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen dentro de un fin común.
- **Productividad.** Es la relación entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio: Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos en términos de eficiencia y eficacia.

Con los anteriores elementos es posible emitir una definición integral de la administración: “Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad”. [email:ivanfortich@hotmail.com](mailto:ivanfortich@hotmail.com)**fundamentación**

2.1.1. Fundamentación legal:

Al definirse al Ecuador como un estado constitucional de derechos y justicia, el paradigma para entender la estructura orgánica y funcional y la razón misma del Estado, cambia sustancialmente. Tradicionalmente dentro del liberalismo se mantuvo la tesis de que el estado tenía la función de asegurar el ejercicio de las libertades para que a través de ellas el individuo pueda alcanzar sus aspiraciones y satisfacer sus necesidades; entonces el derecho y de modo concreto la Ley, era la autoridad que establecía derechos, obligaciones y permisiones, la misma que, emanada del poder legislativo, integrado por representantes del pueblo, a quien se le concedía la potestad de legislar, le otorgaba legitimidad.

El poder público y privado expresado en las leyes está limitado por el ejercicio de los derechos que la Constitución establece, por ello que la ley debe acoplarse al mandato constitucional. Se entenderá entonces que el poder legislativo, de donde emanan las leyes, el judicial donde se aplica y el ejecutivo donde se administra, están sujetos a un control constitucional, control que le corresponde a la Corte Constitucional. Dos artículos de la Constitución, resumen este análisis, el Art. 426, segundo inciso *“Las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, aplicarán directamente las normas constitucionales y las previstas en los instrumentos internacionales de derechos humanos siempre que sean más favorables a las establecidas en la Constitución, aunque las partes no las invoquen expresamente”*. Y el Art. 427 que dispone: *“Las normas constitucionales se interpretarán por el tenor literal que más se ajuste a la Constitución en su integralidad. En caso de duda, se interpretarán en el sentido que más favorezca a la plena vigencia de los derechos y que mejor respete la voluntad del constituyente, y de acuerdo con los principios generales de la interpretación constitucional”* Adicionalmente, la actual Constitución establece un capítulo sobre los principios de aplicación de los derechos, entendiéndose que se refiere a los derechos de las personas y de la naturaleza en el cual se establece una posición Garantista y de desarrollo progresivo del derecho que se convierten en guía de aplicación que deben observar quienes administren justicia o los servicios públicos del Estado.

Con el nuevo modelo de estado la centralidad del poder está en los derechos de las personas y los límites se encuentran en la Constitución material. Es decir la Constitución determina el contenido de la Ley, el acceso y ejercicio de la autoridad y la estructura de poder, de tal forma que se conjuguen estado como estructura, derechos como fin y democracia como medio.

En la nueva constitución, todo poder, público y privado, está sometido a los derechos de las personas, es decir los Derechos someten al Estado, debido a que la aplicación del derecho en un estado Constitucional es la realización de la justicia. No pueden existir reglas en las leyes que se contrapongan al propósito de no desmejorar las condiciones de quien se encuentra en mayor grado de vulnerabilidad. Ahora bien este estado Constitucional, también es plurinacional e intercultural, lo que implica que el poder estatal está condicionado también a respetar y promover las practicas culturales y formas de relacionamiento social, político, cultural, económico, etc, que tienen otros actores de la sociedad que por sus formas culturales desprendidas de cualquiera nacionalidad puedan ejercer.

2.1.2. Fundamentación científica:

Frederick W. Taylor dice: “El enfoque típico de la escuela de la administración científica es el énfasis en las tareas”. El nombre administración científica se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición. La escuela de la administración científica fue iniciada en el comienzo de este siglo por el ingeniero mecánico americano **Frederick W. Taylor**. <http://www.INCAE.EDU/MBA>

Las distintas disciplinas científicas se asemejan en los tipos de lógica que utilizan, pues todas ellas dependen de la evidencia y emplean teorías para sus investigaciones. Sin embargo, los científicos difieren entre sí respecto de los fenómenos que investigan (objeto de estudio) y la forma en que lo hacen.

2.1.3. Fundamentación Tecnológica

Según J. Sanmartín, Tecnología es: “El desarrollo del talento y la capacidad creadora, debido a su alto componente de conocimiento científico y las destrezas profesionales que demanda”.

www.slideshare.net/.../fundamentos-de-tecnologia

Según la Real Academia Española. Tecnología es: “Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”

2.1.4. Fundamentación Social

Los individuos con quienes mantenemos contacto son parte de una sociedad; su cultura, representada en las pautas de vida que aplican, consiste en las prácticas y las instituciones vigentes, transmitidas de generación en generación.

Para ampliar nuestra comprensión del comportamiento social, admitimos de hecho las otras personas son estímulos sociales ante las cuales reaccionamos, sino también que ellas crean colectivamente otros estímulos, significativos desde el punto de vista social, dotados de valor simbólico como las palabras, preferencias alimentarias, moneda, bandera.

hptt/www.monografias.com/trabajos13/trainsti.shtml.

2.1.5. Fundamentación Ecológica

La ecología ha alcanzado enorme trascendencia en los últimos años. El creciente interés del hombre por el ambiente en el que vive se debe fundamentalmente a la toma de consciencia sobre los problemas que afectan a nuestro planeta y exigen una pronta solución.

El conocimiento de la naturaleza y de los cuidados que ella requiere deberían ser temas primordiales en los procesos educativos actuales. El sistema educativo, precisamente, debe proveer hoy información sobre ecología a todos los niveles: desde el cuidado de un animalito doméstico, pasando por las charlas cotidianas de los maestros o el trabajo en huertas escolares en los niveles primario y medio, hasta las especializaciones terciarias y la concientización de los profesionales de otras áreas en institutos y universidades. www.barrameda.com.ar/ecologia/

Toda Educación Ambiental debe plantearse un cambio de percepción que permita juzgar bajo una nueva perspectiva las relaciones entre los hombres y de éstos con el medio. Este cambio de percepción obliga a revisar nuestra escala de valores. Por tanto, la Educación Ambiental debe partir de una profunda reflexión ética. En este artículo se resume la concepción de «Ética Ecológica» que mantiene el autor y se exploran los posibles caminos de fundamentación de dicha Ética. En este trabajo se postula una noción de solidaridad «ecológica», basada en un antropocentrismo «débil», que abarque a todos los seres que habitan el planeta y al medio que los sustenta. Relacionando lo que es nuestro entorno diríamos que para saber a ciencia cierta lo que nos rodea debemos compartir espacios entre todos y saber muy bien el rol que debemos realizar como es saber servir de una buena manera.

2.1.6. Fundamentación Filosófica

Lo esencial de la filosofía, está en que ésta, se cuestiona las cosas con una mayor amplitud de acción, que el resto de las ciencias. Mucho más que las prácticas o las sociales. La filosofía, es el amor de conocer, por conocer. Lo cual puede parecer inútil. Pero no lo es, ya que al no tener una finalidad práctica, es un fin en si mismo. Por lo que es querido. Así, tiene una finalidad, para quienes desean ampliar sus conocimientos.

No debemos olvidar, que el conocimiento, es poder. Asimismo, no hay que olvidar, que existen ramas de la filosofía, como la ética, que se estudian con un fin práctico. La ética que se estudia, para mejorar mi actuar frente a la vida. Se dice que todo el mundo filosofa, cuando se hace preguntas últimas. Aquellas que van al centro de la cuestión. Lo más seguro es que lo hacen, ya que siempre el ser humano, ha querido comprender a cabalidad su vida y entorno. Al menos así, comenzaron los primeros filósofos en la Antigua Grecia. www.misrespuestas.com/que-es-filosofia.html -

2.1.7. Fundamentación Psicológica

La psicología es un mundo apasionante que estudia los comportamientos humanos, como sentimos, como pensamos, como nos adaptamos a las circunstancias diarias de nuestra vida, siendo una ciencia compleja y minuciosa que aporta soluciones prácticas en diferentes comportamientos individuales, reeducación o reorientación, psicoterapia, cuando es necesario o tratamiento adecuado farmacológico combinado con terapias en ciertos trastornos que afectan al sistema nervioso. www.monografias.com/Psicologia/

Entre las diversas familias de teorías del aprendizaje, la importancia fundamental se admitía mayoritariamente, apoyada en la aceptación del carácter general de un cierto número de leyes del aprendizaje, en el centro de las cuales se hallaban las leyes de repetición y de estímulos o de las respuestas y de sus efectos.

2.1.8. Fundamentación Educativa

El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no

sólo se produce a través de la palabra: está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. La educación se comparte entre las personas por medio de nuestras ideas, cultura, conocimientos, etc. respetando siempre a los demás. Ésta no siempre se da en el aula.
www.juntadeandalucia.es/educacion

Según el Mandato Constitucional en su Art. 26. El estado ecuatoriano tiene la obligación de velar por mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos y para conseguir este objetivo debe destinar todo tipo de recursos, para el sistema educativo por lo que un pueblo educado hará que el país se desarrolle en todas direcciones por esta razón, esta institución considera que la educación es el eje fundamental para el progreso de los pueblos y por consiguiente está dispuesta a recurrir a todos los mecanismos para mejorar la calidad de educación y por ende las condiciones de vida de los habitantes de los sectores en las que tienen jurisdicción esta institución.

2.1.9. Estrategias en el proceso administrativo

Hemos planteado las estrategias desarrolladas a continuación por que tiene relación a cada uno de las funciones que desempeñan los funcionarios de la institución.

2.1.9.1. Proceso administrativo de la U. E. “José Acosta Vallejo”

La Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” a diferencia de muchas instituciones educativas de nivel primario, tiene la ventaja de ser una institución, descentralizada y desconcentrada, administrativa, pedagógica y financieramente, cuenta con su propia Unidad Ejecutora, es decir que tiene autonomía en el campo financiero y administrativo. Por ser los pioneros en dichos proyectos la institución ha sido tomada en cuenta para

formar parte en el proyecto: Escuelas Gestoras de Cambio y actualmente está designada para integrar una de las Escuelas del Mileño, programa que está dirigido por el Departamento de Educación Básica de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha.

2.1.9.2. Descentralización y Desconcentración

- **Desconcentración:**

Son aquellas organizaciones que tienen determinadas facultades de decisión limitada, que tienen autonomía y presupuesto propios, pero sin que deje de existir su nexo de jerarquía con la organización superior.

- **Descentralización:**

Son aquellas organizaciones en las que se desarrollan actividades que competen al estado y que son de interés general, pero que están dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídico propio.

Una vez que se hemos definido la estructura de funcionamiento legal, consideramos que es conveniente definir brevemente el marco conceptual de lo que significa el FODA aplicado en la institución.

2.1.9.3. Marco teórico del FODA

El FODA, es una herramienta estratégica muy utilizada como parte del diagnóstico de cualquier organización, sea estas con o sin fines de lucro. Con su aplicación se puede conocer la situación real en la que se encuentra la organización; conocer los riesgos y oportunidades que le brinda el entorno y con ello tener bases para elaborar en lo posterior una Planificación Estratégica.

FODA, proviene de sus iniciales:

F: Fortalezas

O: Oportunidades

D: Debilidades

A: Amenazas

En su orden, las fortalezas y debilidades son conceptos propios del ámbito interno de la organización, al realizar el análisis de los recursos y capacidades. Este análisis debe considerar una gran diversidad de factores o aspectos de producción, marketing, financiamiento, asuntos generales de organización.

Las oportunidades y amenazas pertenecen siempre al entorno externo de la organización, debiendo ésta superarla o aprovecharlas, anticipándose a las mismas. Aquí entra en juego la necesidad y dinamicidad de la institución.

Respecto al significado de la palabra FODA el autor Rafael Muñiz nos dice:

- **Fortalezas:** “también llamadas puntos fuertes. Son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y, consecuentemente, ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades”.
- **Oportunidades:** “es todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la organización, o bien representar una posibilidad

para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar las ventas, utilidades del negocio y su reputación”.

- **Debilidades:** “también llamadas puntos débiles. Son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la organización. Constituyen problemas actuales para ésta y deben, por tanto, ser controlados y superados”.
- **Amenazas:** “se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o aumentar los recursos que se requieren para su implantación o bien reducir los riesgos esperados o su rentabilidad, o su reputación”.

Por obvias razones, las fortalezas y oportunidades deberán ser cuidadas, mantenidas y utilizadas. Como consecuencia, la organización, a través de la gestión de su capital humano y de sus activos físicos, estará orientada a tener el mayor número de fortalezas y oportunidades.

A su vez, las amenazas y debilidades, una vez identificado el mayor número posible, deberán estar cercadas de la mejor forma, para minimizar los efectos negativos, caso de producirse, o eliminarlas, convirtiéndolas en oportunidades y fortalezas.

La mejor forma de ser competitivos es realizar sistemáticamente el análisis FODA a las organizaciones de la competencia; así descubriremos los nichos o huecos que dejan, lo que nos servirá como argumento para poner correctivos y mejorar nuestra atención.

2.1.9.4. Fortalezas Debilidades de la institución

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<i>En el servicio prestado:</i>	<i>En el servicio prestado:</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La institución tiene una alta acogida por parte de la comunidad Cangahueña. ✓ La existencia educativa por 162 años reflejan una experiencia de alto nivel. ✓ Los maestros tienen un proceso de capacitación continuo. ✓ Existe el apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales que están pendientes de las necesidades del plantel. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La atención al cliente es lenta y burocrática.
<i>Respecto a la Plaza</i>	<i>Respecto a la Plaza</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constituye el Plantel Central. Por lo que contiene los diez años de educación general básica. ✓ Por ser una institución fiscal recepta a niños de todo extracto social, cultural y religioso. ✓ Proporcionamos una educación de carácter ocupacional, porque contamos con equipamiento y materiales artesanales acordes con la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe una institución de nivel medio a pocos metros de la institución.
<i>Respecto a lo económico</i>	<i>Respecto a lo económico</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Somos una institución con sostenimiento fiscal, por lo que los estudiantes tienen varios beneficios como: aporte económico fiscal, uniformes y libros escolares, intervención en salud general y dental gratuita. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se crea el paternalismo.
<i>Respecto a la Publicidad y Promoción</i>	<i>Respecto a la Publicidad y Promoción</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La institución tiene ganada una buena imagen a nivel parroquial y cantonal, debido a la larga trayectoria educativa, es reconocida y apreciada por la colectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por asuntos propios de burocracia, falta mejorar la imagen desde el punto de vista de agilidad y atención al usuario.

El personal administrativo es la primera imagen de la institución y si queremos alcanzar un cambio tanto personal como institucional, debemos tomar en cuenta los siguientes conocimientos:

2.1.9.5. Calidad de servicio al cliente

- **Calidad:** Es el criterio con el que el cliente califica nuestros productos o servicios
- **Servicio:** “Acción y efecto de servir”
- **Cliente:** El cliente es una persona con valores propios, con intereses particulares, con mucha información, conocedor de sus derechos y que procura invertir (no gastar) su dinero en donde obtenga mayores beneficios por él.

La calidad de servicio es una estrategia competitiva que emplea una empresa y que genera satisfacción a los clientes, en consecuencia incrementa la capacidad de diferenciación de la empresa por tanto su propuesta comercial.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad”.

2.1.9.6. Elementos determinantes de la calidad del servicio

- La **profesionalización**, que significa poseer las habilidades y conocimientos necesarios para prestar el servicio.

- La **credibilidad**, que implica confianza, fe, honradez. Lleva consigo tener siempre “en el corazón y en la mente” los mejores intereses de los clientes.
- La **comprensión y el conocimiento de los clientes (empatía)**, que exige realizar todos los esfuerzos posibles para comprender sus verdaderas necesidades.
- La **capacidad de respuesta**, que se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para suministrar el servicio en el plazo exigido por el cliente.
- La **accesibilidad**, que entraña la facilidad para ponerse en contacto con la empresa.
- La **cortesía**, que implica atención, respeto, consideración y amistad en los contactos personales (no sólo para las personas externas a la empresa sino que también entre el propio personal de la empresa).
- La **comunicación**, que exige mantener a los clientes informados, con un lenguaje que puedan comprender, y mostrarse dispuestos a escucharlos.
- La **seguridad**, que implica mantener a los clientes al margen de daños, riesgos y dudas.

2.1.9.7. Código de Calidad de Servicio

1. Atienda al cliente de inmediato
2. De al cliente su total atención

3. Sea natural, no falso ni mecánico
4. Demuestre energía y cordialidad
5. Sea el agente de su cliente (trabaje para él)
6. Piense: use su sentido común
8. Algunas veces ajuste las reglas (sea flexible)
9. Manténgase en forma

2.1.9.8. Funciones de la secretaria



La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

La Secretaría tiene funciones muy variadas. Como ejemplo se pueden mencionar:

- **Presentar personalmente al jefe**

Esta es una de sus primeras funciones, pues por la confianza que el jefe tiene en ella, le delega una serie de responsabilidades: realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos, recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse en el trato con el personal de la empresa, etc. Toda esta representatividad debe ejercerse cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.

- **Organizar el trabajo del jefe**

La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, viajes, etc. Además le compete preparar los documentos relacionados a todas estas acciones, tiene que dar prioridad al trabajo del jefe, coordinación adecuada de labores ejecutivas, trabajar con otro personal administrativo, coordinar reuniones, consultas, promociones, charlas, rol de asistente contable, desarrollar y mantener una relación buena y apropiada con el jefe, fijarse en las necesidades de su jefe, apoyar las metas de su jefe, no cruzar los límites.

- **Organización de la agenda de trabajo**

La organización de la agenda de trabajo del jefe de oficina es de vital importancia para ejecutar las actividades de la empresa. Estas son muy variadas y dependen del tipo de gestión que realiza. Sin embargo las más frecuentes suelen ser: las reuniones, entrevistas y viajes de negocios.

- ✓ La agenda es confidencial, ya que contiene la vida laboral de su titular.
- ✓ En la agenda hay que colocar adecuadamente la información y tenemos que consultarla para recordar la información.

Existen varios tipos de Agendas:

- ✓ **Agenda Normal o estándar:** Sencilla con todo lo imprescindible.
 - ✓ **Agenda Personal:** Planificaciones diversas, las diferentes partes de la agenda están diferenciadas por separadores de colores.
 - ✓ **Agenda Electrónicas:** Son practicas por la gran cantidad de información que almacenan en el mínimo espacio.
 - ✓ **Agenda de Ordenador:** están en el ordenador (Outlook)
- **Partes mínimas de una agenda:**
 - ✓ Listín telefónico y de direcciones.
 - ✓ Calendarios: Año actual, anterior y posterior.
 - **Los viajes de negocios**

El mundo de los negocios exige la movilización frecuente de los empresarios a diferentes ciudades y países, para poder manejar sus actividades con eficacia. Organizar en forma rápida y eficiente los viajes oficiales del jefe es responsabilidad de la secretaria e incluye hacer la

reservación, comprar el pasaje y enviar a la persona que lo solicito, hacer algunos preparativos.

- **Preparar la correspondencia de rutina del jefe**

La preparación de la correspondencia habitual significa evitarle al jefe una serie de esfuerzos secundarios que te causan preocupaciones y te quitan parte de su tiempo, así el puede disponer de más tiempo para dedicarse a los asuntos concernientes a sus funciones.

Dentro de las actividades de secretariado existen trabajos especiales que requieren determinadas características, tanto en forma y contenido por ser una actividad que no se realiza por rutina puede resultar interesante. Antes de preparar este tipo de documentos, la secretaria que vaya a elaborar debe consultar en el archivo, en el departamento legal o a su jefe, sobre las normas regulaciones específicas vigentes en cada caso. Ejemplo: Informes, la resolución, convocatoria, acta, certificado, discurso.

- **Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina**

La secretaria tiene un papel de coordinación muy importante pues permite establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación, para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados.

- **Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe**

Para asegurar las actividades propias de la oficina de su función, la secretaria tendrá que hacer frente a determinadas situaciones en

ausencia del jefe y debe estar preparada para solucionar ciertos asuntos con seguridad, así como para tomar decisiones por su cuenta, lo que obliga a conocer con exactitud y amplitud el funcionamiento de la oficina.

- **Servir de enlace en las actividades externas de la oficina**



La secretaria es un enlace externo entre su superior y cualquier otra persona como clientes, empresarios, proveedores, instituciones públicas, etc. Para desarrollar esta función con eficacia la secretaria debe transmitir adecuadamente tanto los mensajes orales como escritos.

2.1.9.9. Destrezas y cualidades de la secretaria

Desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse

eficazmente, así como a progresar en la empresa. Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

- ✓ Aptitud profesional
- ✓ Calidad humana
- ✓ Ser una persona esforzada
- ✓ Debe ser reservada -por aquello del secreto profesional
- ✓ Facilidad, confianza y fluidez en las comunicaciones
- ✓ Tranquilidad en el entorno ante las dificultades
- ✓ Ayudar a persistir en los objetivos y metas del jefe
- ✓ Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas

2.1.9.10. Formas de ofrecer un buen servicio al usuario

Para lograr que un usuario se sienta satisfecho con la atención brindada debemos tomar en cuenta lo siguiente:

2.1.9.11. Cualidades de funcionario que presta el servicio

Existen 4 tipos de cualidades:

- ✓ Intelectuales
- ✓ Morales
- ✓ Sociales
- ✓ Físicas

1) Intelectuales

- ✓ Ortografía y lenguaje

- ✓ Iniciativa
- ✓ Sentido común. Conocimiento de los objetivos y misión de la empresa

2) Morales

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Entusiasmo
- ✓ Discreción
- ✓ Veracidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Paciencia

3) Sociales

- ✓ Capacidad para trabajar en equipo
- ✓ Orden en los documentos
- ✓ Simpatía cortesía con el trato en las personas
- ✓ Estabilidad emocional
- ✓ Sentido de humor
- ✓ Tolerancia

4) Físicas

1. Excelente presentación personal
2. Tono de voz cálido adecuado
3. Coordinación de movimientos
4. Atractivo personal
5. Buena imagen
6. Trato agradable

2.1.9.12. Nivel de servicio que se debe ofrecer al usuario

Siempre debemos considerar importante al usuario y por ellos debemos tener una formación de alto nivel tanto intelectual como física.

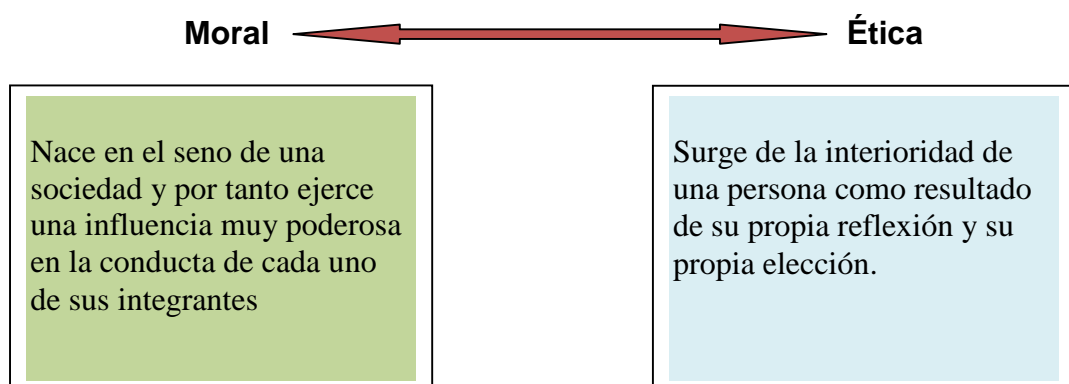
Al hablar de intelectualidad estamos mencionando nuestros conocimientos como profesionales, así como también nuestras costumbres, hábitos o normas de vida por esto es necesario conocer los términos que a continuación de describen:

2.1.9.13. La ética y la moral

La **ética** se preocupa de proponer normas esperando que los hombres las acataran voluntariamente con el fin de modificar la conducta de estos.

Mientras que la **Moral** se apoya en las costumbres y la conforman un conjunto de elementos normativos, que la sociedad acepta como válidos.

2.1.9.13.1. Diferencia entre Moral y Ética



2.1.9.13.2. Concepto de ética profesional

La ética profesional es la “ciencia” normativa que estudia los deberes y derechos de los profesionales, actuar con ética profesional es intervenir con vocación de servicio, con capacidad profesional (intelectual, moral y física), es desenvolverse de acuerdo a la finalidad de la profesión (servir a la comunidad), si bien el ejercicio profesional debe brindar beneficios propios, estos deberán ser obtenidos también por la sociedad en donde se actúa.

El profesional debe actuar de acuerdo a la moral establecida con rectitud y honestidad, manejar la verdad y la honradez lo que le atraerá confianza y prestigio. Todas las profesiones que han alcanzado un alto nivel de organización tiene su ética específica, la misma que comprende un conjunto de normas de comportamiento, ordenación sistemática, de principios y reglas establecidas para su propia realización, con el fin de regular y dirigirla conducta moral de sus miembros.

2.1.9.14. Parámetros determinantes en la atención al cliente

Cada institución tiene una orientación fundamental que constituye la razón principal de su existencia. Decimos que el cliente es el punto central de cualquier institución, sin él no habría razón de ser de las empresas, por ello cada empresa deberá atender a sus clientes de manera particular, para lo cual mencionaremos algunos parámetros que pueden contribuir para que los clientes internos y externos se sientan satisfechos:

- ✓ Motivación
- ✓ Capacitación
- ✓ Remuneraciones

- ✓ Condiciones de trabajo
 - ✓ Clima organizacional
 - ✓ Relaciones humanas
 - ✓ Políticas de contratación
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Liderazgo
 - ✓ Sistemas de recompensa, etc
- **La motivación**, es un factor que debe interesar a todo administrador: sin ella sería imposible tratar de alcanzar el funcionamiento correcto de su organización y, por ende, el cumplimiento de los objetivos.
- **Motivación en la gestión laboral**

Todas las empresas están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos.

Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos.

Las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores. Dentro de este campo, existen complejos procesos que intervienen, tales como:

La motivación del personal se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores y, por ende, mejorar la productividad en la empresa.

Todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación, así como con satisfacción y compromiso.

Asimismo, se observa que el orden de la clasificación de las necesidades también varía en diferentes culturas.



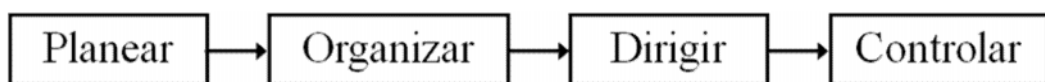
2.1.9.15. Liderazgo de Calidad Educativa

Los líderes deberán servir como modelos en su comportamiento éticos y su involucramiento personal en la planificación, comunicación, entrenamiento de la fuerza de trabajo, desarrollo de futuros líderes,

revisión del desempeño organizacional y reconocimiento de los miembros de la fuerza de trabajo. Como modelos, ellos podrán reforzar la ética, los valores y las expectativas mientras se construye el liderazgo, responsabilidad y la iniciativa a través de toda la organización.

- “Plan” (Planear)
 - Se define metas, objetivos y estrategias
 - Se genera planes
 - Se define recursos y medios

2.1.9.16. La administración como un proceso



- Todo sistema educativo tiene una meta o misión
- Toda misión tiene ciertas condiciones necesarias, sin las cuales no es posible alcanzar la misión

Cómo lograr la meta?

META - Condiciones necesarias



Personal competente, proactivo y comprometido

Atender los requerimientos del usuario y los cambios que exige la sociedad

Innovar y mejorar servicios y soluciones

Innovar y mejorar los procesos del sistema educativo.

Desarrollar servicios de calidad

2.1.9.17. Gestión de la Calidad

Las organizaciones educativas dependen de sus usuarios, por lo tanto, deberían entender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y buscar exceder sus expectativas.

La comunicación es fundamental para aumentar la motivación y participación del personal, única garantía de éxito para desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficaz para todas las partes interesadas en el proceso educativo.

2.1.9.17.1. Principios de gestión de calidad

1. Enfoque al estudiante y padre de familia
2. Liderazgo
3. Participación del personal docente y administrativo.
4. Enfoque basado en procesos educativos.
5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora Continua de la Calidad Educativa
7. Enfoque basado en hechos para toma de decisiones
8. Relaciones mutuas y beneficiosas con el usuario.

2.1.9.18. Responsabilidad y compromiso de la Dirección

La alta dirección debe proporcionar: evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de la Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

2.1.9.19. Cultura Organizacional

Definición.- La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado actualmente en muchas organizaciones empresariales y por tanto es un término que debe tenerse en consideración.

- **Una norma**, aplicado a los temas de gestión, es todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización y que debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión institucional: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.
- **Un hábito**, para efectos de gestión es lo que no está escrito, pero se acepta como norma en una organización. Ejemplo: si en un establecimiento de salud, no se acostumbra fumar, pero no hay norma escrita que lo prohíba, sabiendo que puede ser molesto para algunos pacientes o trabajadores, este hábito de no fumar es una característica de la cultura organizacional de este establecimiento.
- **Un valor**, es una cualidad que tiene una persona que integra una organización. Ejemplo: sencillez, alegría, responsabilidad, honradez, puntualidad, etc. Los valores también pueden ser negativos (algunos lo llaman antivalores).

2.1.9.20. Clima organizacional

Es la percepción individual que tiene cada uno de los integrantes acerca de las características o cualidades de su organización. Al evaluar

el clima organizacional se está evaluando a parte de la cultura organizacional, esta última es difícil de evaluar por su complejidad.

- **Importancia**

Es muy importante conocer la cultura organizacional de una institución para:

- ✓ Detectar problemas dentro de la organización y luego poder ofrecer solución a estos problemas.
- ✓ Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización (bajo la misión que tiene esa organización)
- ✓ Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.
- ✓ Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

Parámetros de análisis para establecer la cultura organizacional en una institución:

- ✓ Enfoque al personal
- ✓ Estilo de Gestión
- ✓ Ambiente de trabajo

2.1.9.21. Formas de ver a las personas

PARÁMETRO DE LA CULTURA	ESCENARIO TIPICO	ESCENARIO DE CALIDAD
Estudiantes Padres de Familia (usuarios)	Segundo plano	Centro de las acciones
Colaboradores: Docentes, Administrativos, Servicio	Motivación extrínseca: Premio/Castigo	Motivación intrínseca: Capacitación/Reconocimiento
Director /Subdirector	Jefe	Facilitador Aliado estratégico

2.1.9.22. Estilo de Administración

PARÁMETRO DE LA CULTURA	ESCENARIO TIPICO	ESCENARIO DE CALIDAD
Enfoque	Énfasis en los resultados, principalmente financieros. Establece metas numéricas.	Énfasis en los procesos que llevan a los resultados. Indicadores globales de desempeño.
Visión	Corto plazo	Corto y largo plazo
Postura frente a problemas	Quién es el culpable?	Cuál fue la causa?
Toma de decisión	Está centralizada, es individual. Predomina la intuición y experiencia	Es en consenso, en equipo. Utiliza información, análisis estructurado.
Estructura organizacional	Procesos se adecuan a las áreas funcionales. Primero se crean las áreas jefaturas y luego procesos.	Área funcional se adecua a los procesos. Se diseñan los procesos-identifican responsables.

2.1.9.23. Ambiente de trabajo

PARÁMETRO DE LA CULTURA	ESCENARIO TIPICO	ESCENARIO DE CALIDAD
Visión del trabajo	Un mal necesario para sobrevivir	Una fuente de satisfacción
Rutina diaria	Reaccionar a los problemas	Anticiparnos a los problemas
Postura	"Yo cuido de mi servicio"	"Yo hago parte del proceso"
Comunicación	De arriba para abajo intradepartamental	Multidireccional, intra e interdepartamental.
Clima predominante	Miedo, desconfianza, autodefensa. Individualismo	Colaboración transparencia Trabajo en equipo

2.1.9.24. Cómo cambiar la cultura organizacional:

Se inicia con la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, el diálogo con ellos, y la reflexión conjunta sobre la misión del establecimiento.

La Salud institucional genera un estado pleno de bienestar físico, social y mental



2.2. Posicionamiento teórico personal

Entre las diversas teorías planteadas, se consideró que el tema está relacionado primero con la teoría psicológica, así como también con la teoría social. La primera porque estudia el comportamiento humano: el pensamiento, los sentimientos de cada individuo. La psicología aporta soluciones prácticas de reeducación y reorientación, es así que una variable muy importante de resaltar es la motivación al personal y que en la institución investigada ha sido poco relevante, pues no se han planificado ni implementado talleres de motivación para integrar al personal. Siendo éste un parámetro fundamental para conseguir trabajadores predispuestos a un cambio, flexibles en colaborar y exponer

su potencial al máximo, demostrando sus destrezas y habilidades en forma eficiente, ágil y oportuna a la colectividad a la cual se le presta el servicio.

Al hablar de colectividad, se está involucrando a las personas con quienes diariamente se tiene contacto porque son parte de la sociedad, es por esta razón que la segunda fundamentación que se relaciona con el presente trabajo, es la Social. Consecuencia de la inobservancia de las normas que se debe aplicar al atender las necesidades del usuario, se ha caído en muchas ocasiones en la lentitud propia de la burocracia. Por lo que se pretende incorporar al sistema funcional un instrumento de solución que defina funciones específicas, para que cada funcionario se sienta identificado con su puesto de trabajo y este documento se convierta en una fortaleza institucional que vaya trascendiendo de generación en generación y sea un aporte para conseguir una imagen de alta credibilidad dentro de la sociedad en la que nos desenvolvemos.

La Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, es una institución educativa que forma parte de la Red Educativa de Cangahua, por lo tanto está inmersa en el proyecto de descentralización y desconcentración administrativa y pedagógica, fue la pionera en manejar Unidades Ejecutoras y hasta la actualidad se mantiene en forma descentralizada financieramente y desconcentrada en el aspecto administrativo y pedagógico

2.3. Glosario de Términos

- **Administración.-** es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz, planeando, organizando, dirigiendo y controlando los objetivos y metas.

- **Clima Organizacional.-** se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- **Cultura Organizacional.-** es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.
- **Descripción del Puesto y Funciones.-** implica describir en forma precisa las cualidades mínimas para el puesto, tales como formación académica, habilidades, esfuerzos necesarios, responsabilidades, a quién o quiénes se reporta, a quién o quiénes supervisa y la descripción minuciosa de qué debe hacer el funcionario en su puesto de trabajo.
- **Eficiencia.-** virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Acción con que se logra este efecto.
- **Emponderamiento.-** es un proceso que contribuye a que las personas y sus organizaciones puedan ser, hacer y decidir por sí mismas. El emponderamiento es un proceso político y material que aumenta el

poder del individuo y del grupo, su resistencia y su capacidad de actuar por sí mismos.

- **Empatía.-** comprender los sentimientos, dudas y preocupaciones de los otros y sentir algo parecido a lo que experimenta en ese momento el cliente.
- **Estrategia.-** en el mundo actual, la "estrategia" se define como: "La determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar dichas metas".
- **Función Administrativa.-** casi todas las teorías coinciden en señalar que Función Administrativa es el proceso de Planificación, Organización, Dirección, Control y Coordinación entre las diferentes áreas de una organización, para cumplir objetivos claros y precisos.
- **Liderazgo.-** es el proceso para hacer, dirigir e influir positivamente en las actividades relacionadas con las tareas de los miembros de un determinado grupo.
- **Institución.-** se define como la entidad social que está orientada hacia un determinado objetivo, un sistema de actividades deliberadamente estructurado con límites identificables
- **Manual de Funciones.-** es un documento escrito que establece en síntesis las cualidades mínimas para determinado puesto de trabajo, tales como perfil profesional, habilidades específicas, nivel de esfuerzo, responsabilidad y detalle de las tareas que debe cumplir. Este documento acopia el qué debe hacer cada funcionario. El cómo hacer, es propio del Manual de Procedimientos.

- **Manual de Procedimientos.-** es un documento que indica cómo debe hacer las funciones o actividades laborales.
- **Manuales de Organización.-** permiten que con mayor eficacia cada proceso administrativo cumpla sus funciones correctamente, en forma clara, sencilla, directa y autorizada. De esta forma, cada funcionario conozca cuáles son sus deberes, reglamentos, políticas de trabajo, así como la visión, misión y objetivos de la institución.

La descripción del puesto tiene ventaja para la organización, para coordinadores de procesos, líderes y en general los miembros de cada equipo de trabajo.

- **Motivación.-** es difícil definir motivación de manera amplia. Son factores que causan la conducta de una persona, la canalizan y la sostienen; es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico.
- **Organigrama.-** diagrama de la estructura de la organización que muestra las funciones, los departamentos o los puestos de la organización y sus relaciones.
- **Planificación Estratégica** en términos muy simples, Planificación Estratégica es trazar un rumbo a largo plazo y decir a donde quiere que vaya la institución. La Estrategia se basa en el futuro, el ambiente que lo rodea, determinar un camino claro, basándose en un diagnóstico técnico de la situación interna actual de la institución y del marco externo en el cual se desenvuelve, base sobre la que se edificará un futuro deseable.

- **Secretaria.-** es la persona que se encarga de mantener las relaciones de la entidad, informar al presidente, o a la junta rectora, levantar actas de las reuniones custodiar documentos y resolver los asuntos de trámite.
- **Valor agregado:** esta en los pequeños detalles que tenemos a diario con nuestros clientes o usuarios, gestos, palabras o acciones que no enseñan en ninguna escuela, colegio o universidad, sino que nace de cada persona, el valor agregado lo tenemos todos, basta con saberlo explotar en su debido momento.

2.4. Interrogantes de Investigación

¿Establecer funciones específicas a cada uno de los funcionarios administrativos, optimizará el servicio al usuario en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

¿Qué importancia tendrá elaborar un documento de apoyo en el que consten funciones específicas de los funcionarios de la institución?

¿Podría servir como un instrumento legal, que norme y regule las actividades de los funcionarios de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

¿Qué opinan los usuarios sobre la atención que brinda el área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

¿Con la socialización de los servicios que brinda la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, se logrará la concienciación del usuario y empleado?

¿Qué mecanismos se podría implantar para la aplicación de las funciones específicas que se les designará a cada funcionario de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

2.5. Matriz categorial

CONCEPTUACIÓN	CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADOR
Acopia el qué debe hacer cada funcionario. El cómo hacer, es propio del Manual de Procedimientos.	Funciones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación • Determina responsabilidades • Coordinación • Trabajo en equipo • Comunicación • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un buen clima laboral • Respeto y disciplina • Organizar las actividades • Dar confianza • Escuchar y tener una información correcta. • Predisposición a los avances tecnológicos
Representación gráfica de la conformación de una institución, ubicada por jerarquías.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Categorización • Orden 	<ul style="list-style-type: none"> • Determina las posiciones jerárquicas que tiene cada funcionario.
Es la satisfacción que siente el cliente cuando recibe un buen servicio que brinda una institución pública. Sin embargo hay clientes insatisfechos por una mala atención recibida.	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Diligente • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todo el trabajo en el menor tiempo posible. Ser competitivo • Atención ágil y rápida. • Es sentir lo que necesita el usuario.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo es una investigación de **campo** porque se basó en hechos que se ubican en una realidad concreta.

También es de tipo **descriptiva** porque es rica en detalles y profundiza.

Es de tipo **explicativa**, porque se la analiza desde dentro, comprende los hechos y fenómenos, de las experiencias propias y ajenas.

Es de tipo **documental** y **bibliográfica** porque se basó en la utilización de registros, folletos, revistas, Internet y otras fuentes bibliográficas que permitió ampliar, clarificar y explicar el porqué de las causas de un fenómeno en un contexto determinado.

3.2. Métodos

En esta investigación se presentaron hechos reales posibles de analizarlos a través de la observación, de apuntes diarios de los hechos ocurridos en el campo de investigación; a partir de estos hechos se emplearon los siguientes métodos:

3.2.1. Método Deductivo

Este método parte de una operación de conceptos de hechos observados por lo que permite mejorar de una manera prospectiva la aceptación del problema planteado y permitió deducir consecuencias particulares, específicas partiendo de un principio general por lo tanto, el grupo investigador se apoyó en los métodos deductivo e inductivo en vista de que dichos métodos se los utiliza porque el análisis y la síntesis son actividades cotidianas, cuando se presenta un objetivo que no se conoce bien, proyecta la atención sobre sus partes y aspectos, este análisis sumario se recapitula enseguida en una visión total o sintética.

La inducción y la deducción acompañan permanentemente al análisis y a la síntesis, por lo que, son métodos que también, acompañan en la vida diaria. Para la investigación científica es necesario proceder con rigor en cuanto al proceso inductivo y deductivo para llegar a establecer la validez de las verdades descubiertas, es un método Deductivo porque toma datos generales para deducir por medio del razonamiento, varias suposiciones y llegar a conocer las causas y efectos reales.

3.2.2. Método Inductivo

Este método crea leyes, parte de la observación de los hechos mediante la generalización del comportamiento observado; entonces, en términos generales es el proceso que va de lo particular a lo general con una interacción directa con el medio por consiguiente, el método Inductivo crea

leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado.

3.2.3. Método Analítico

Este método ayuda a resolver y descomponer el objeto de estudio también ayuda a obtener los posibles impactos analizados con fundamentos en el marco teórico. Permite mejorar el servicio dentro de la institución obteniendo a futuro resultados tanto cualitativos como cuantitativos del usuario y empleado.

3.2.4. Método Sintético

Recordemos que el proceso de análisis va a la par con el procedimiento de síntesis porque identifica siempre aspectos como causas del fenómeno de un todo.

Los métodos sintéticos o fonéticos: parten de las letras y de los sonidos para formar con ellas sílabas, palabras y después frases. Son los más antiguos y los más extendidos, van de lo simple a lo complejo, de lo fácil a lo difícil. Se ha postulado como fácil la letra primero y las sílabas después, y como difícil la palabra y luego la oración. Dentro de los métodos sintéticos se encuentra el *método alfabeto o deletreo*, que consiste en enseñar primero las grafías (consonantes) y luego todas las letras del alfabeto, y segundo, unir estas grafías con vocales. Otro método sintético es *el silábico*, en el que a los niños se les enseña el trazado de las grafías mediante la utilización de

sílabas y que al escribirlas de una manera mecánica los estudiantes deben aprender la pronunciación de la misma manera, provocando que en la lectura dividan las palabras y ésta se torna monótona, lo que provoca el desinterés para aprender a leer".

3.2.5. Método Estadístico

Se aplicó el método estadístico, porque nos permitió analizar e interpretar los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas a los usuarios internos y externos de la institución. Estos datos fueron recopilados, clasificados, presentados, analizados e interpretados gráficamente con su respectivo porcentaje.

3.3. Técnicas e instrumentos

En razón de tratarse de un estudio en el que se requiere hacer un seguimiento diario de los acontecimientos ocurridos en el campo, se utilizaron principalmente las encuestas y la observación.

3.3.1. La Encuesta

Por ser una técnica que permite recoger información de manera simultánea tanto de funcionarios, padres de familia, estudiantes y usuarios, se utilizó el cuestionario que contiene once preguntas de tipo cerrado que es el instrumento que hace realidad la encuesta.

3.3.2. La Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Esta técnica en el transcurso de la presente investigación pretende:

- ✓ Reconocer que la atención, la sensación, la percepción y la reflexión son cuatro elementos fundamentales en la naturaleza de la observación científica.
- ✓ Distinguir los requisitos básicos de la observación de la conducta humana con propósitos de investigación y las limitaciones del observador.

- ✓ Fundamentar las posibilidades de aplicación de registros anecdóticos en algunos esquemas de investigación.
- ✓ Distinguir las diferentes posibilidades del uso de una escala de apreciación numérica en lugar de una lista de cotejo.
- ✓ Demostrar competencia en la construcción de escalas descriptivas para la observación de rasgos de comportamientos de los usuarios.

3.4. Población

La investigación se efectuó con una población de 1056, actores sociales educativos que se relacionan con la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.

3.5. Muestra:

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Formula:

$$n = \frac{PQ \times N}{\frac{(N-1)E^2 + PQ}{K^2}}$$

$$n = \frac{0.25 \times 1.056}{\frac{(1.056-1)0.08^2 + 0.25}{2^2}}$$

$$n = \frac{264}{\frac{(1.055)0.0064 + 0.25}{4}}$$

$$n = \frac{4}{1.055 \times 0.0016 + 0.25}$$

n= 136 usuarios

Simbología:

Donde:

n = Tamaño de la muestra

PQ = Probabilidad (0.25)

N = Población o Universo

E = Margen de error

K² = Corrección del error (2²)

3.6. Muestra Estratificada

$$m = \frac{n}{N} E$$

Tabla de población

ADMINISTRATIVOS

Actores Sociales	Hombres	Muestra	Mujeres	Muestra	Totales
Director	1	1			1
Subdirector	1	1			1
Secretaria			1	1	1
Colectora			1	1	1
Guardián	1	1			1
Conserjes	1	1	1	1	2
Docentes	12	12	15	15	27
TOTAL	16	16	18	18	34

ESTUDIANTES

AÑOS DE BÁSICA	Hombres	Muestra	Mujeres	Muestra	Totales
OCTAVOS AÑOS	24	22	29	27	49
NOVENO AÑO	13	11	13	11	26
DECIMO AÑO	15	13	6	3	21
TOTAL	315	46	288	41	87

PADRES DE FAMILIA

AÑOS DE BÁSICA	Hombres	Muestra	Mujeres	Muestra	Totales
SEPTIMOS AÑOS	32	2	32	1	4
OCTAVOS AÑOS	24	2	29	2	8
NOVENO AÑO	13	2	13	2	7
DECIMO AÑO	15	2	6	2	7
TOTAL	158	8	261	7	15

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

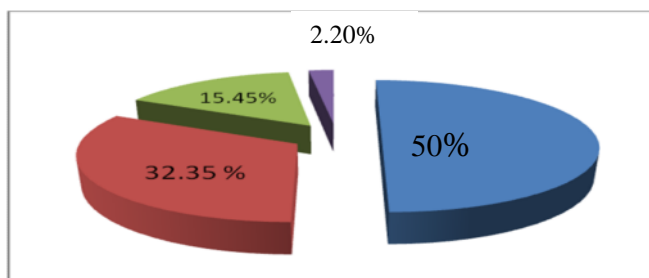
(Encuesta aplicada al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”.)

PREGUNTA Nº1. La atención al usuario, que brinda el área Administrativa en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, es:

CUADRO ESTADÍSTICO Nº 1

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	68	50%
Muy Buena	44	32.35%
Satisfactoria	21	15.45%
Deficiente	3	2.20%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

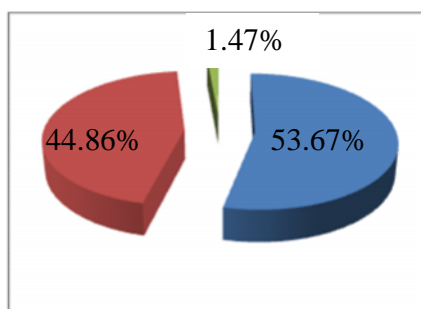
De 136 usuarios, se obtiene que el 50% consideran que el servicio que presta el área administrativa es excelente. Mientras que un 2.20% de los encuestados afirma que el servicio que brinda la Dirección es malo.

PREGUNTA N°2. ¿Ha observado si las funciones de cada personal administrativo se encuentran debidamente designadas?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 2

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	73	53.67%
Casi siempre	61	44.86%
Nunca	2	1.47%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

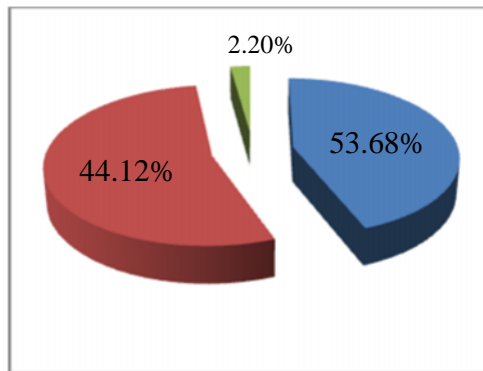
Del total de los encuestados el 53.67% manifiestan que el personal administrativo siempre cumple sus funciones y el 1.47% de los encuestados responden que nunca.

PREGUNTA N°3. ¿Se cumplen de manera ágil y oportuna los trámites que se solicita en el área administrativa?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 3

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	60	44.12%
Casi siempre	73	53.68%
Nunca	3	2.20%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

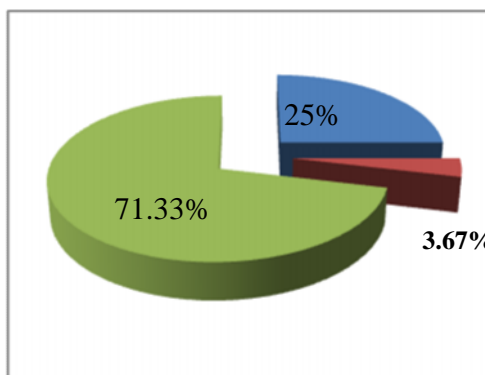
De acuerdo a las respuestas de los encuestados un 53.68%, manifiestan que casi nunca existe una atención ágil y oportuna mientras que el 2.20% consideran que nunca se da una atención eficiente.

PREGUNTA Nº4. ¿Existe duplicidad de funciones entre el personal Directivo y Administrativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

CUADRO ESTADÍSTICO Nº 4

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	34	25%
No	5	3.67%
No sé	97	71.33%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

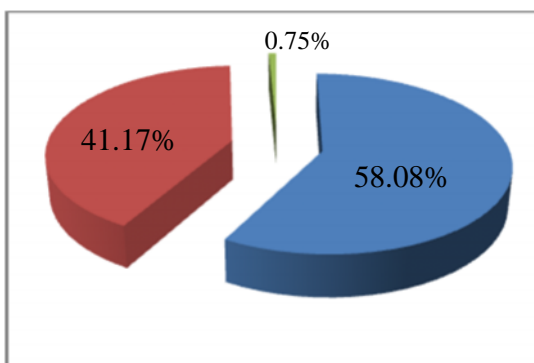
Un 71.33% de los encuestados opinan que existe duplicidad de funciones y apenas el 3.67% consideran que no.

PREGUNTA N°5. ¿Existe una buena comunicación entre el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 5

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	79	58.08%
Casi siempre	56	41.17%
Nunca	1	0.75%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

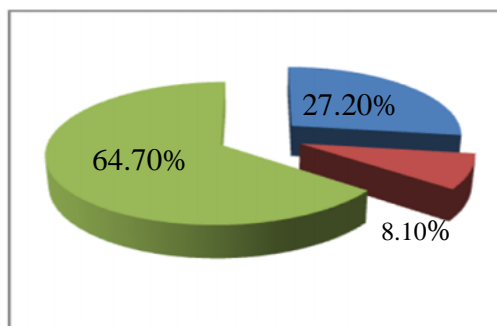
Se ha obtenido como resultado que el 58.08% de los encuestados han notado que existe comunicación. Y el 0.75% del total de los encuestados manifiestan que no existe una buena comunicación, entre los actores de la institución.

PREGUNTA N°6. ¿Conoce si existe una evaluación continua a los responsables del área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 6

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	37	27.20%
No	11	8.10%
No sé	88	64.70%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

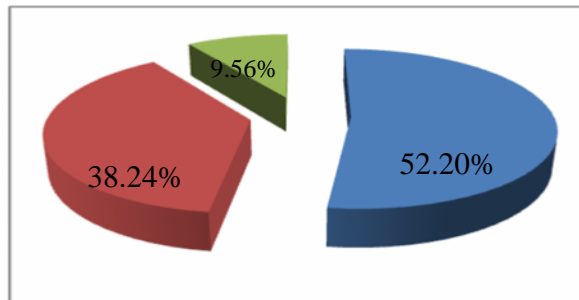
Como podemos observar en el gráfico un 64.70% de la población encuestada, han contestado que no saben. Y apenas un 8.10% de los usuarios manifiestan que el personal que labora en el área administrativa no son evaluados.

PREGUNTA N°7. ¿Desearía que exista un cambio de actitud en el personal administrativo con respecto a la manera de atender al usuario?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 7

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	71	52.20%
No	52	38.24%
No sé	13	9.56%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

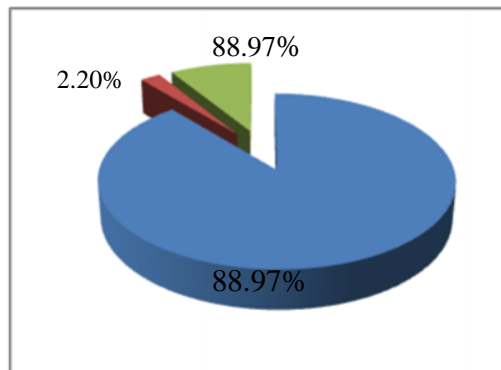
Como resultado de las encuestas el 52.20% se ha manifestado en favor de un cambio mientras un 9.56% de los encuestados consideran que no hace falta un cambio con respecto a la atención del personal administrativo.

PREGUNTA N°8. ¿Desearía que el personal administrativo, se capaciten para que cumplan de manera profesional sus funciones?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 8

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	121	88.97%
No	3	2.20%
No sé	12	8.83%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

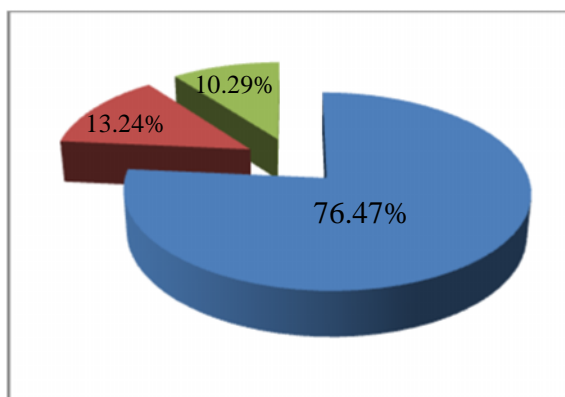
Del total de los usuarios encuestados el 88.97% opina que su apreciación acerca de la atención que brinda el área administrativa a sus usuarios cambiaría con la capacitación. Mientras que el 2.20 % de los encuestados manifiestan que no, porque es difícil ver un cambio.

PREGUNTA N°9. ¿Con la elaboración de una guía de procedimientos mejorará los servicios que presta la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 9

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	104	76.47%
No	18	13.24%
No sé	14	10.29%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

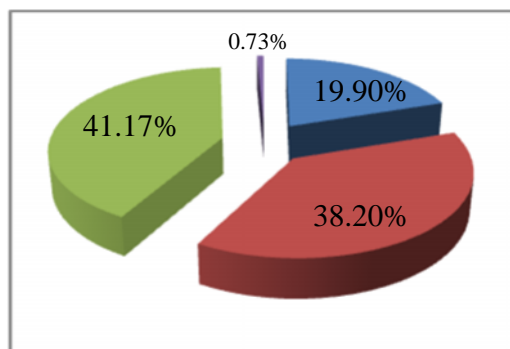
Se nota una gran aceptación por parte de los usuarios ya que los mismos han sabido manifestar que estarían en de acuerdo, por lo tanto el 76.47% de los encuestados desearían que exista una guía de funciones. Y un 10.29% de los usuarios contestan que no saben.

PREGUNTA N°10. La tecnología que utilizan las dependencias del área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo, son:

CUADRO ESTADÍSTICO N° 10

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	27	19.90%
Muy Buena	52	38.20%
Satisfactoria	56	41.17%
Deficiente	1	0.73%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

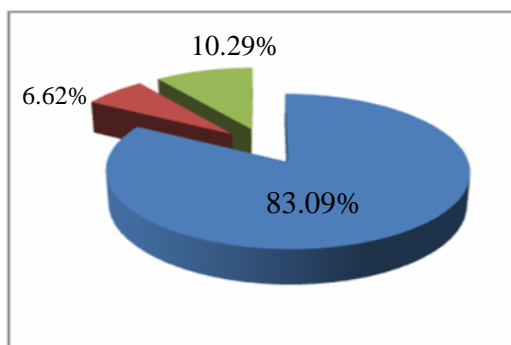
El 41.17% se ha manifestado en que la tecnología que cuenta el área administrativa es satisfactoria, mientras que el 0.73% de los encuestados consideran que no hace falta mejorar los equipos y programas.

PREGUNTA N°11. ¿Optaría por que se cambien las técnicas de servicio del personal administrativo para poder satisfacer sus necesidades?

CUADRO ESTADÍSTICO N° 11

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	113	83.09%
No	9	6.62%
No sé	14	10.29%
TOTAL	136	100%

Representación gráfica



Elaborado por: las autoras

Fuente: Encuestas realizadas al personal docente, estudiantes y padres de familia de la U. E. “José Acosta Vallejo”, en el mes de mayo de 2011.

Interpretación de resultados

Del total de los usuarios encuestados el 83% opina que su apreciación acerca de la atención a los usuarios cambiaría con la implementación de técnicas de servicio. Mientras que el 6.62 % de los encuestados se pronuncian por el no.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los máximos Directivos de la institución no tienen una percepción clara de que la función administrativa es una función de “apoyo” a las tareas técnicas, para que estas puedan funcionar adecuadamente y así cumplir sus objetivos finales: “Dar al cliente un servicio eficiente y en forma oportuna”.
- Los funcionarios de la institución a quienes se les aplicó la encuesta tienen conciencia clara de la necesidad de cambio y de que el Manual de Funciones mejoraría a su desempeño y eficiencia.
- La resistencia al cambio es más notoria en los altos directivos, pero bastante menor en los funcionarios administrativos y casi imperceptible en el personal de servicio.
- El liderazgo de los directivos es débil y requieren recibir más capacitación para mejorar su desenvolvimiento en sus funciones administrativas.
- El análisis FODA, conduce a detectar que las debilidades son neutralizadas en forma notable por las fortalezas. En cambio, las oportunidades tiene un alto valor y las amenazas tienen escasa relevancia.

- Es necesario y útil elaborar el Manual de Funciones, comenzando por el Proceso Administrativo, pues su omisión causa: Duplicidad en las funciones del personal; Desconocimiento del trabajo; El trabajo no está balanceado adecuadamente; Usuarios que perciben que existe desorden en el interior de la institución; Desorden que influye negatividad en la motivación del personal; Ambiente de trabajo que se torna tenso entre algunos funcionarios; Falta de bases para evaluar al personal.

5.2. Recomendaciones

- Dentro de la planificación estratégica se debe poner énfasis en la elaboración de un plan de desarrollo del personal, afinando métodos para el reclutamiento, selección, inducción, capacitación motivación al personal, pues ésta es una falencia que pesa mucho en las debilidades y amenazas de la institución.
- Es imperativo elaborar una “Planificación Estratégica”, para disponer de instrumento que indique hacia donde se quiere ir a largo plazo (sus objetivos finales)
- Involucrar directamente a las máximas autoridades con el propósito de que concienticen que son parte activa de la solución y de esta manera motivarlos en la implementación del trabajo, para que se sientan “Autores” del mismo.
- Como complemento de la Planificación Estratégica se deben hacer los planes operativos que deriven de esta. Igualmente, las políticas y normas

deben elaborarse, ponerlas por escrito y difundirlas adecuadamente en todo el personal para su cumplimiento.

- Se debe solicitar apoyo a entidades Gubernamentales y no Gubernamentales así como ONGs, para diseñar e implementar los correctivos necesarios dentro de la administración. Igualmente se aprovechará para solicitar apoyo para mejorar el equipamiento y las instalaciones físicas.
- Dada su importancia se debe implementar el MANUAL DE FUNCIONES aquí presentado, el proceso de cambio, primero debe hacerse en el nivel directivo para luego extenderse a los demás niveles, siguiendo el orden regular.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. MANUAL DE FUNCIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSE ACOSTA VALLEJO”, DE LA PARROQUIA DE CANGAHUA, CANTÓN CAYAMBE.

6.2. Justificación e Importancia

La importancia de este trabajo radica en que tradicionalmente no se ha determinado el valor de un Manual de Funciones en el proceso educativo, olvidando que este estamento posibilita el manejo adecuado y coherente del segmento de la jefatura institucional.

Este Manual busca determinar la importancia del rol que cumple cada funcionario administrativo en una institución educativa. Permite aceptar que este Manual está comprometido con las satisfacciones de las necesidades del público, para lo cual se requiere de técnicos y variados conocimientos para plantear actividades en forma lógica y adecuada.

La importancia de este Manual radica en que constituye una alternativa útil y práctica no solo para el desempeño de los funcionarios administrativos de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, sino también para otras instituciones que mantienen igual estructura organizativa.

6.3. Fundamentación

6.3.1. Fundamentación teórica

Determinar funciones, no es burocratizar los procesos, ni dificultar la vida de los integrantes de una organización; su objetivo suele clarificar qué debe hacer cada persona dentro de una organización. Los métodos de trabajo rebasan el tema aquí planteado, pues ello es propio de un Manual de Procedimientos, paso que suele ser posterior a la implementación del Manual de Funciones.

Los Manuales no son duplicaciones de los instrumentos legales, sino instrumentos que proveen de información sobre objetivos, políticas, funciones, estructura, descripción y especificación de cada puesto de trabajo.

6.3.2. Fundamentación científica

Las distintas disciplinas científicas se asemejan en los tipos de lógica que utilizan, pues todas ellas dependen de la evidencia y emplean teorías para sus investigaciones. Sin embargo, los científicos difieren entre sí respecto de los fenómenos que investigan (objeto de estudio) y la forma en que lo hacen.

Todo un mundo que descubrir y en el que lo primordial es la ayuda a la persona necesitada, aunque muchas veces no es necesario acudir a un psicólogo cuando realmente sólo tenemos un problema de falta de seguridad o autoestima en nosotros mismos, eliminando esos pequeños obstáculos que

frenan nuestra actitud y logrando potenciar nuestras virtudes y toma de decisiones personales.

La evidencia científica puede estar prejuiciada, según el modo de interpretar los datos, así como también por las características propias del científico que investiga. Para evitarlo, los científicos tratan de estar lo más alertas posibles frente a su propio trabajo y al de los demás.

Con respecto a esta fundamentación debe existir fenómenos que alerten de la presencia de algún problema para que sea lógica la investigación como es el caso que estamos analizando.

6.3.3. Fundamentación tecnológica

La tecnología e innovación son creaciones del ingenio humano individual y colectivo, adquirido en forma acumulativa y experimental a lo largo de la historia humana. Su generación, socialización, aplicación y su constante perfeccionamiento constituyen actos humanos y procesos sociales. Sus impactos positivos se proyectan sobre la sociedad y generan progreso como parte de un profundo proceso social de cambio sociocultural. ciencia, tecnología e innovación constituyen una característica fundamental de la civilización contemporánea y competitiva.

Una de las estrategias que ha priorizado el camino del desarrollo de los pueblos es el aspecto tecnológico, por lo que las actividades motivo de la investigación, tienen una significativa participación en esta intervención puesto que ocupan una posición estratégica para la sociedad tanto por su objetivo primario como por el enorme efecto sobre aspectos tan relevantes

como: el empleo; condiciones importantes, como los educativos, administrativos.

6.3.4. Fundamentación social

Todos nacemos en una sociedad humana organizada, un medio social. En el proceso de crecimiento dentro de este ambiente aprendemos a adoptar los usos y costumbres de otros individuos. El contenido de este proceso varía enormemente según las personas y las circunstancias con las que establecemos contacto. Los otros individuos con quienes mantenemos contacto son parte de una sociedad; su cultura, representada en las pautas de vida que aplican, consiste en las prácticas y las instituciones vigentes, transmitidas de generación en generación. En relación a lo que es el hombre y su entorno socialmente estamos involucrados todos los seres humanos en tratar de darnos la mano y servirnos mutuamente y lo que es más saber cómo hacerlo de una manera correcta.

El crecimiento de la población, junto al aumento del nivel de vida de los habitantes ha ido incrementado necesidades como: educación empleo, las cuales en base a los recursos progresivamente se han satisfecho. En la actualidad, muchas de las acciones del hombre sobre su entorno están más regidas por el imperativo de satisfacer necesidades de la población.

6.3.5. Fundamentación ecológica

Los seres vivos están en permanente contacto entre sí y con el ambiente físico en el que viven. La ecología analiza cómo cada elemento de un ecosistema afecta los demás componentes y cómo es afectado. Es una

ciencia de síntesis, pues para comprender la compleja trama de relaciones que existen en un ecosistema toma conocimientos de botánica, zoología, fisiología, genética y otras disciplinas como la física, la química y la geología.

Toda Educación Ambiental debe plantearse un cambio de percepción que permita juzgar bajo una nueva perspectiva las relaciones entre los hombres y de éstos con el medio. Este cambio de percepción obliga a revisar nuestra escala de valores. Por tanto, la Educación Ambiental debe partir de una profunda reflexión ética. En este trabajo se postula una noción de solidaridad “ecológica”, basada en un antropocentrismo “débil”, que abarque a todos los seres que habitan el planeta y al medio que los sustenta. Relacionando lo que es nuestro entorno diríamos que para saber a ciencia cierta lo que nos rodea debemos compartir espacios entre todos y saber muy bien el rol que debemos realizar.

6.3.6. Fundamentación filosófica

Al ser la filosofía una ciencia en la que encierra lo que es la moral en la educación está reflejada la transparencia con la que se actúa y se comporta; y es así que en lo que respecta a la calidad del mismo este se da a conocer por realizar trabajos con ética, de ahí que aparece el término Ética Profesional.

6.3.7. Fundamentación psicológica

Todo un mundo que descubrir y en el que lo primordial es la ayuda a la persona necesitada, aunque muchas veces no es necesario acudir a un psicólogo cuando realmente sólo tenemos un problema de falta de seguridad

o autoestima en nosotros mismos, eliminando esos pequeños obstáculos que frenan nuestra actitud y logrando potenciar nuestras virtudes y toma de decisiones personales. Entre las diversas familias de teorías del aprendizaje, la importancia fundamental se admitía mayoritariamente, apoyada en la aceptación del carácter general de un cierto número de leyes del aprendizaje, en el centro de las cuales se hallaban las leyes de repetición y de estímulos o de las respuestas y de sus efectos.

6.3.8. Fundamentación educativa

A través de la educación, las nuevas generaciones asimilan y aprenden los conocimientos, normas de conducta, modos de ser y formas de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Desarrollar un instrumento que facilite la ejecución de las labores diarias de cada uno de los funcionarios, con el ordenamiento de actividades para evitar la confusión de funciones.

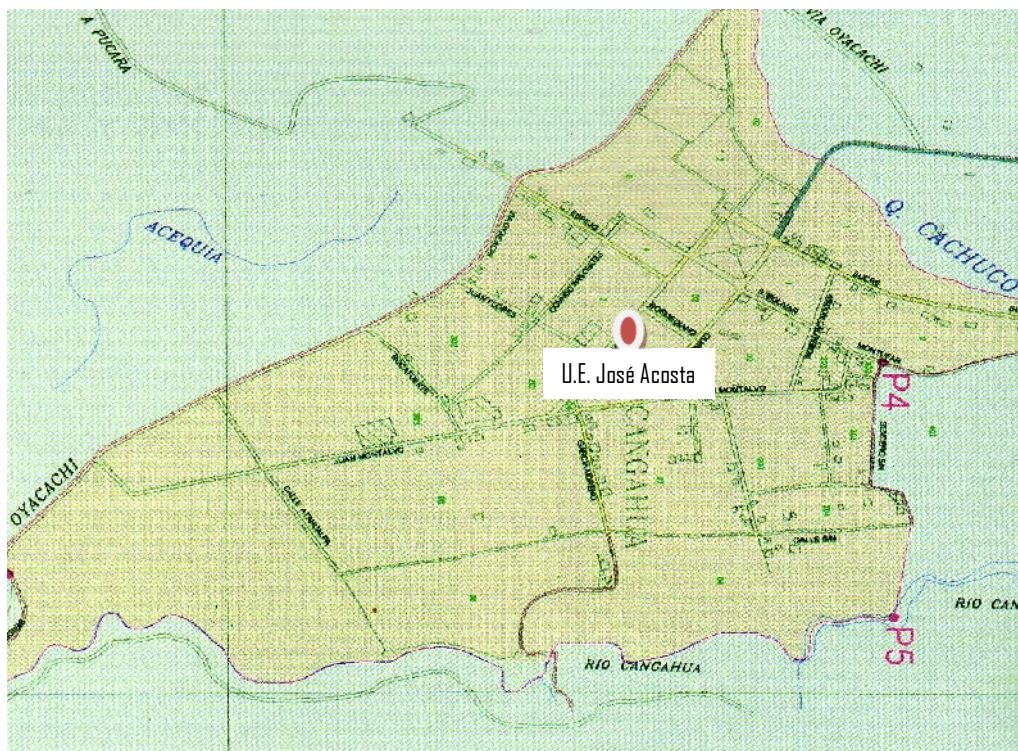
6.6.2. Objetivos Específicos

- Establecer contenidos técnicos, claros y sencillos para obtener un trabajo rápido, oportuno y eficiente.
- Difundir el citado Manual, mediante el lanzamiento.

- Hacer conciencia en cada funcionario, de la labor importante que cumple en la institución y mediante una motivación lograr que aflore su interés y el amor por su trabajo.
- Organizar el Proceso Administrativo en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.
- Garantizar el fiel cumplimiento, implantación y aplicación del Manual de Funciones.
- Establecer funciones y responsabilidades del proceso administrativo.

6.5. Ubicación sectorial y física

Mapa Físico de la parroquia de Cangahua



Esta propuesta fue desarrollada en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” de la parroquia de Cangahua, cantón Cayambe, provincia de Pichincha.

6.6. Desarrollo de la Propuesta

El propósito básico del presente Manual de Funciones, es garantizar una efectiva y adecuada administración del Recurso Humano, éste instrumento técnico que sin lugar a dudas contribuirá a la mejor organización administrativa, procurando para sus servidores tengan un tratamiento justo, equitativo y acorde a su capacidad personal, profesional y a su responsabilidad técnico administrativa en sus tareas habituales. El tema básico de la presente tesis es propiamente la elaboración del Manual de Funciones del Proceso Administrativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, de la parroquia de Cangahua, cantón Cayambe. Su relevancia conducirá a una racionalización de las actividades del personal involucrado porque con ello se contará con una guía de trabajo que en la actualidad no posee y por lo cual la situación se presenta bastante difusa en la concepción de tareas a signarse a cada funcionario. La implementación del Manual de Funciones que hemos elaborado significará, un cambio en las relaciones entre jefes y subordinados y entre los mismos funcionarios del Instituto.

6.6.1. Actividades realizadas para efectivizar el Manual de Funciones

Todo proceso de cambio tiene que seguir un proceso lógico si se quiere tener éxito en el mismo. Si se implanta un cambio en forma sorpresiva, sin prepararlo adecuadamente, la posibilidad de fracaso es notablemente alta.

Por lo mismo el cambio debe estudiarse detenidamente para saber primeramente qué es lo que quiere cambiar, para luego establecer cuándo cambiar y finalmente determinar los procedimientos con los que se pretende introducir el cambio. Estos procedimientos deben ser precisos, claros, sabiendo que tiene metas intermedias, las cuales conducirán a la meta final que es la aceptación del cambio.

Para que se pueda implementar el Manual de Funciones que consta al final de presente, se han seguido los siguientes pasos.

- Análisis situacional: Observamos la carencia de este importante instrumento de Gestión Administrativa en el Instituto.
- Formulamos la hipótesis de que elaborando éste Manual se estaría contribuyendo a mejorar la satisfacción y eficiencia del personal de la citada Institución.
- Nos capacitamos adecuadamente para abordar esta investigación.
- Hicimos el Plan de Tesis con esta temática y lo presentamos a las autoridades de la Universidad Técnica del Norte.
- Iniciamos la elaboración del contenido del Plan de Tesis
- Elaboramos un marco de preguntas al personal de la institución respecto al tema.
- Obtuvimos las respuestas, las tabulamos y sacamos las conclusiones.

- Las conclusiones fueron que la hipótesis que nos formulamos era la correcta.
- Se hizo un borrador del Manual de Funciones, considerando las observaciones de los encuestados y las recomendaciones que nos da la teoría administrativa en este tema.
- Este borrador se lo sometió a revisión por parte de los principales Directivos de la institución con los siguientes objetivos.
- Complementar el contenido del Manual, eliminando posibles duplicaciones, corrigiendo los conceptos y llenando las posibles omisiones.
- Con esta primera revisión al Manual e introducidas las observaciones pertinentes, se sometió a una posterior revisión a cada uno de los funcionarios de la institución, para recoger sus observaciones y recomendaciones.
- El involucrar a los Directivos implica que ellos pasan a ser parte activa de la solución del problema, con el propósito de motivarlos en la implementación del trabajo, para que se sientan “Autores” del mismo.
- Una vez concluida el trabajo de tesis, se procedió a realizar una campaña de difusión entre el personal de la institución sobre la implementación inminente del citado Manual, para lo cual los Directivos tomarán las acciones pertinentes.

- Se hará el lanzamiento del Manual.
- Se buscará perfeccionarlo de acuerdo a la realidad que se observe en la práctica, considerando las opiniones de todos: Directivos y Funcionarios involucrados. Esto es lo que se llama “Feed Back” o retroalimentación.

6.6.2. Estructura Organizacional por procesos de la U. E. “José Acosta”

En los nuevos modelos de gestión y específicamente en el marco de Modernización Administrativa del Estado se encuentra la administración por procesos y Desarrollo de Talento Humano.

Un proceso es un ordenamiento secuencial de las actividades de un determinado trabajo, a lo largo del tiempo y en un determinado lugar.

Generalmente en este análisis se deben establecer e identificar los procesos que necesitan un cambio, o que deben ser mejorados, para así cumplir los objetivos intermedios y finales de la organización.

Estos procesos identifican cómo una determinada actividad puede llevarse a cabo en forma eficiente y eficaz, estableciéndose de esta manera los métodos para que la organización pueda entregar a sus clientes los productos y servicios de la calidad que reclaman.

La Gestión por Procesos ofrece a los directivos una visión para identificar claramente cómo puede hacerse un trabajo determinado en forma más rápida, eficiente y competitiva.

6.6.2.1. Proceso Gobernante

Es el encargado de la coordinación y el direccionamiento estratégico – técnico investigativo de la institución.

Responsables: DIRECTOR GENERAL
SUBDIRECTOR
COOR. DE TALENTO HUMANO

6.6.2.2. Proceso Habilitante

Este es un proceso de apoyo. Permite que a través de una buena administración, de recursos se provea de todos los requerimientos que necesitan los otros procesos para cumplir a cabalidad con las labores diarias.

Responsables: COLECTORA
SECRETARIA
AUXILIAR DE OFICINA

6.6.2.3. Procesos agregados de valor

Cómo su nombre lo indica, son los procesos en los que se ejecutan actividades de servicio.

Responsable: CONSERJE
CONSERJE
GUARDIAN

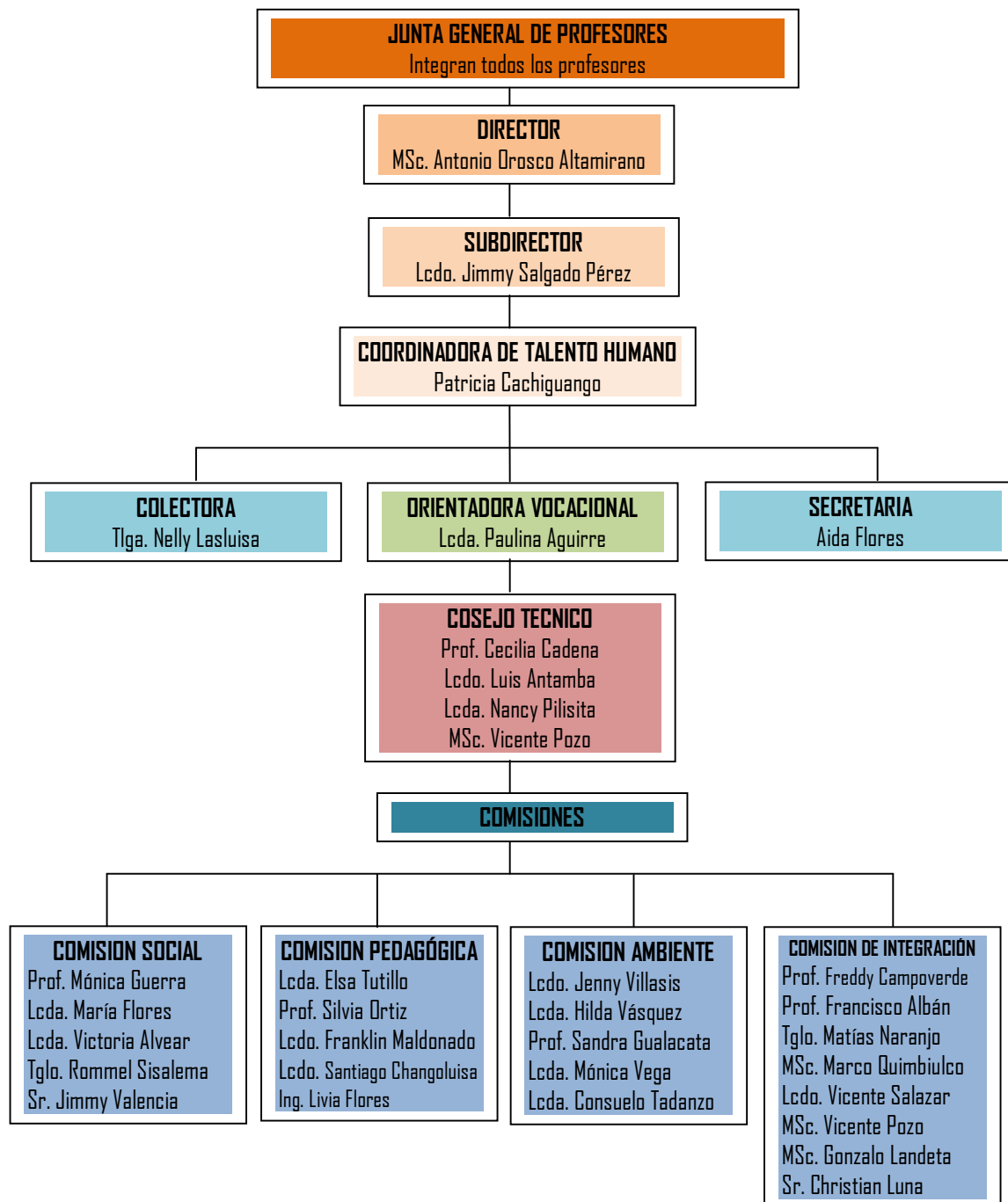
6.6.3. Aspecto Organizativo de la U. E. “José Acosta Vallejo”

El Organigrama de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, refleja las áreas o procesos en las que está dividida la institución y es la base para determinar jerarquías y líneas de mando, este instrumento nos guiará para establecer responsabilidades y tipificar las funciones en el Manual.

6.6.4. Organigrama Estructural de la U. E. “José Acosta Vallejo”

La Asamblea General de Directivos y Profesores es la máxima autoridad en la toma de decisiones y control en la rendición de cuentas está conformada por todos los docentes de la institución, las Comisiones Especiales son las que se encargan de realizar actividades específicas en el ámbito social, cultural, deportivo y pedagógico. Y el personal de apoyo está conformado con el Personal Administrativo encargados del área financiera y gestión administrativa conjuntamente con el Personal Directivo. Y finalmente el personal de servicio está integrado por quienes hacen la función del cuidado, custodia y aseo de la institución.

ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ ACOSTA VALLEJO”



6.6.5. Descripción del proceso Administrativo y Financiero

Nuestra actividad está definida por procesos, que es el conjunto de actividades que están siempre encaminadas a satisfacer las necesidades del usuario interno y externo. Convirtiéndose así el Proceso Administrativo – Financiero en un nivel de apoyo que le corresponde proporcionar los recursos necesarios a los diferentes procesos de la institución a fin de que cumplan sus funciones en forma eficiente, eficaz y oportuna. El proceso Administrativo y Financiero tiene obligaciones como:

- Planificar, organizar, coordinar y ejecutar las actividades financieras de la institución.
- Realizar los trámites pertinentes para la provisión oportuna de insumos y recursos materiales para la ejecución de los trabajos de los laboratorios.
- Programar, organizar, dirigir, ejecutar y supervisar las actividades relacionadas con los servicios de apoyo administrativo y de Talento Humano de la institución.
- Apoyar en los trámites administrativos, realizando oficios, memos, actas, certificaciones.

6.6.6. Detalle del Manual de Funciones

Es un documento escrito que establece en síntesis las cualidades mínimas para determinado puesto de trabajo, tales como formación

académica y profesional, habilidades específicas, nivel de esfuerzo, responsabilidad y detalle de las tareas que debe cumplir. Este documento acopia el qué debe hacer cada funcionario. El cómo hacer, es propio del Manual de Procedimientos.

La descripción de puestos y funciones en una organización, facilita el trabajo de jefes, supervisores, coordinadores y en general a todos los miembros de cada equipo.

El presente Manual se limita a describir las funciones del personal Directivo, Administrativo y de Servicio. Debido a que este es el primer Manual a elaborarse, aún no se han definido las cualidades mínimas que cada funcionario debe reunir, por lo cual este concepto se omite momentáneamente.

En el Manual de Funciones, que se presenta a continuación, se detallan las funciones de ocho funcionarios, todos de carácter administrativo.

6.6.7. Funciones y Responsabilidades de la Sección Directiva



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA

Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”

Plantel Central

1

DENOMINACIÓN DEL CARGO: DIRECTOR GENERAL
CLASIFICACION DEL PUESTO: CATEGORÍA E
REGIMEN LABORAL: LEY ORGANICA DE EDUCACION
FORMACION ACADÉMICA: NIVEL SUPERIOR
SE REPORTA A: SUPERVISIÓN DE EDUCACIÓN PROVINCIAL
SUPERVISA A: JEFES DE PROCESOS

OBJETIVOS: Los Objetivos finales del Director de la institución, son que el personal a su mando se encuentre plenamente satisfecho en el trabajo asignado a nivel individual y de grupo, propendiendo que el usuario final sea atendido en forma eficiente, oportuna y satisfactoria.

RESPONSABILIDADES: Es responsable de las acciones y omisiones de los Jefes de Proceso y de todo el personal y grupos de trabajo de la institución.

- Ejercer la representación legal de la institución.
- Coordinar las acciones de los Jefes de los procesos.
- Establecer estándares de investigación y operación óptimos, verificando su cumplimiento con las acciones reales.
- Planificar, dirigir, controlar y coordinar las actividades técnicas, operativas, investigativas, administrativas y financieras.
- Establecer metas individuales de trabajo para cada funcionario y grupo.
- Propender la capacitación y motivación del personal que está bajo su responsabilidad.
- Coordinar con el Ministerio del ramo la obtención de los recursos financieros presupuestarios para que estos lleguen completos y en forma oportuna.
- Conjuntamente con el Coordinador del Proceso Financiero, analizar y aprobar las cotizaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- Coordinar las actividades de la institución con entidades del sector público y privado.
- Controlar que las actividades financieras se cumplan de conformidad a las leyes, sistemas, reglamentos y procedimientos establecidos para el efecto.
- Preparar y presentar informes periódicos de las actividades que se cumplen.
- En términos generales, liderar la optimización de gestión de los recursos humanos y verificar que los recursos económicos y físicos necesarios estén disponibles en calidad, cantidad y oportunamente, para dar una óptima atención a los clientes.
- Asignar funciones que considere conveniente al personal a su cargo.
- Elaborar políticas institucionales que ayuden a crear una cultura laboral.
- Buscar estrategias idóneas que permitan encaminar a la institución con una visión de futuro positivo.
- Autorizar las adquisiciones de las Escuelas de la Red, previo la petición escrita y facturas legalmente registradas de acuerdo al portal de compras públicas.

ACEPTO CONFORME:

FECHA DE ACEPTACIÓN



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA
Unidad Educativa "José Acosta Vallejo"
Plantel Central

2

DENOMINACIÓN DEL CARGO: SUBDIRECTOR
CLASIFICACION DEL PUESTO: CATEGORÍA G
REGIMEN LABORAL: LEY ORGANICA DE EDUCACION
FORMACION ACADÉMICA: TERCER NIVEL
SE REPORTA A: DIRECTOR DE LA REC
SUPERVISA A: JEFES DE PROCESOS

OBJETIVOS: Es la segunda autoridad de la institución, es el encargado del aspecto pedagógico y colaborador directo de la gestión administrativa.

RESPONSABILIDADES: Su función principal es encargarse del área pedagógica así como asistir y apoyar en todas las labores diarias del Director General.

- Cumplir con los procesos pedagógicos, de capacitación, seguimiento y evaluación específicamente del personal docente.
- Asumir las funciones de Director del Plantel Central
- Orientar en aspectos curriculares a los docentes de las escuelas de la Red,
- Autorización y faltas, atrasos y permisos del personal docente del Plantel Central.
- Autorizar las solicitudes de necesidades para la adquisición de bienes, muebles y enseres.
- Representar legalmente como autoridad del Plantel Central.
- Presidir el Consejo Técnico y comisiones del Plantel Central.
- Servir de apoyo en aspectos pedagógicos a todos lo docentes de las escuelas de la Red.
- Supervisar los instrumentos curriculares y hacer sus respectivas correcciones.
- Es corresponsable del mantenimiento, uso y cuidado de los bienes muebles del Plantel Central.

ACEPTO CONFORME: FECHA DE ACEPTACIÓN



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA
Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”
Plantel Central

3

DENOMINACIÓN DEL CARGO:	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO
CLASIFICACION DEL PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3
REGIMEN LABORAL:	LEY ORGANICA DE SERVICIO PÚBLICO
FORMACION ACADÉMICA:	TERCER NIVEL
SE REPORTA A:	DIRECTOR DE LA REC
SUPERVISA A:	JEFES DE PROCESOS

OBJETIVOS: Establecer normas que faciliten una adecuada administración del Recurso Humano, con el fin de optimizar el mismo.

RESPONSABILIDADES: A más de las estipuladas en la LOSEP

- Control y registro de asistencia diarias de todo el personal de la Red.
- Reclutamiento y selección de personal idóneo.
- Elaboración de calendario de vacaciones anuales
- Manejar leyes, reglamentos tales como: LOSEP y su Reglamento, Código de Trabajo, Ley Orgánica de Educación Bilingüe.
- Estimular e integrar al personal con actividades sociales
- Proponer temáticas de capacitación, en base a las debilidades detectadas en todo el personal.
- Conceder licencias al personal dependiendo de la gravedad del caso.
- Elaborar un reglamento interno para el personal administrativo, para ejecutar el Régimen Disciplinario en faltas leves, mismo que debe estar aprobado por la Insectoría del trabajo y Ministerio de Relaciones Laborales.
- Presentar Informes al Director de la Red, en caso de existir faltas graves o leves de los funcionarios para aplicar el Régimen Disciplinario.
- Mantener actualizada los datos personales, profesionales, trayectoria, y régimen disciplinario de todo el personal.
- Realizar “Acciones de Personal” (nombramientos, ascensos, licencias, permisos, renunciaciones, destituciones, sanciones, vacaciones y otros).
- Conocer casos de tipo personal que influyan o atañen la tranquilidad laboral o afecten estado de ánimo del personal y dar solución oportuna conjuntamente con el Departamento del DOBE.

ACEPTO CONFORME:

FECHA DE ACEPTACIÓN

6.6.8. Funciones y responsabilidades de la Sección de Apoyo



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA

Unidad Educativa "José Acosta Vallejo"

Plantel Central

4

DENOMINACIÓN DEL CARGO: SECRETARIA
CLASIFICACION DEL PUESTO: SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3
REGIMEN LABORAL: LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO
FORMACION ACADÉMICA: TERCER NIVEL
SE REPORTA A: DIRECTOR Y SUBDIRECTOR DE LA REC

OBJETIVOS:

Elemento de apoyo, que provee de todos los requerimientos necesarios para la ejecutar los procesos.

RESPONSABILIDADES: A más de las estipuladas en la LOSEP

- Mecanografiar y tomar dictados de oficios, memorandos, circulares, informes de los Jefes de Proceso.
- Mantener organizado el archivo y documentos de todas las Escuelas de la Red ya que es el centro de acopio de información para entidades gubernamentales, no gubernamentales y ONGs.
- Manejar las agendas del Director y del Subdirector, para concertar citas de acuerdo a la disponibilidad de tiempo.
- Servir de asesor técnico en el manejo de programas, documentos, e informes tales como el AMIE, FORMULARIOS II, 20, y otros que se debe presentar a la Dirección Provincial de Educación, Ministerio de Educación.
- Sacar borradores para luego consignar a limpio la asistencia de todo el personal. Para su legalización tanto en la Dirección del Plantel como en la Supervisión.
- Matricular a los estudiantes del Plantel Central.
- Elaborar informes de calificaciones de los estudiantes del Plantel Central.
- Llevar actas de reuniones de Directores de Red, Padres de Familia,

ACEPTO CONFORME: FECHA DE ACEPTACIÓN



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA
Unidad Educativa "José Acosta Vallejo"
Plantel Central

5

DENOMINACIÓN DEL CARGO: COLECTURÍA
CLASIFICACION DEL PUESTO: SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 3
REGIMEN LABORAL: LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO
FORMACION ACADÉMICA: TERCER NIVEL
SE REPORTA A: DIRECTOR DE LA REC

OBJETIVOS:

Coadyuvar con el Jefe de procesos administrativos en la ejecución de los recursos económicos.

RESPONSABILIDADES: A más de las estipuladas en la LOSEP

- Mantener actualizada la información de movimientos de personal respecto a cambios, traslados, ascensos y reclasificación.
- Supervisión de inventarios y bienes muebles de las escuelas de la Red.
- Gestionar oportunamente la cuota para el pago de remuneraciones del personal.
- Controlar y asesorar sobre el manejo del presupuesto de cada escuela
- Participar en contratos para la adquisición de uniformes escolares.
- Llevar el registro económico de los ingresos de los bares escolares.
- Controlar el ingreso y egreso de material de oficina.
- Llevar el control de gastos del presupuesto de las Escuelas de la Red.
- Asesorar a los padres de familia y directivos la elaboración del Plan anual de compras.
- Realizar anualmente informes económicos de los ingresos y gastos de las escuelas de la Red.

ACEPTO CONFORME: FECHA DE ACEPTACIÓN

6.6.9. Funciones y responsabilidades de la Sección de Servicio



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA

Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”

Plantel Central

6

DENOMINACIÓN DEL CARGO:	GUARDIANA
CLASIFICACION DEL PUESTO:	SERVIDOR PÚBLICO DE SERVICIO I
REGIMEN LABORAL:	CODIGO DE TRABAJO
FORMACION ACADÉMICA:	BACHILLER
SE REPORTA A:	DIRECTOR DE LA REC

OBJETIVOS:

Servir como elemento de apoyo a todas las unidades de proceso.

RESPONSABILIDADES:

- Controlar el ingreso y salida del personal dentro de las horas laborables.
- Exigir la identificación de todas aquellas personas que sean desconocidas o que no estén autorizadas para entrar o salir libremente de la institución.
- Impedir la salida de materiales, equipos, instrumentos de propiedad de la institución sin que exista autorización por escrito.
- Impedir la entrada a vendedores ambulantes, cobradores y personas en estado de embriaguez.
- Colaborar en actividades que solicite el personal directivo, docente y administrativo.
- Realizar periódicamente rondas de vigilancia en todas las áreas de la institución.
- Presentar el detalle de novedades diarias al inmediato superior.
- Realizar labores de aseo y mantenimiento cuando se requiera.

ACEPTO CONFORME: FECHA DE ACEPTACIÓN



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA
Unidad Educativa "José Acosta Vallejo"
Plantel Central

7

DENOMINACIÓN DEL CARGO: CONSERJERÍA EXTERNA
CLASIFICACION DEL PUESTO: SERVIDOR PÚBLICO DE SERVICIO 3
REGIMEN LABORAL: CODIGO DE TRABAJO
FORMACION ACADÉMICA: BACHILLER
SE REPORTA A: DIRECTOR DE LA REC

OBJETIVOS:

Servir como elemento de apoyo a todas las unidades de proceso.

RESPONSABILIDADES:

- Distribuir la correspondencia interna y externa.
- Transportar maquinarias, equipos y materiales para su utilización.
- Ocasionalmente ejecutar trabajos de carpintería, albañilería y otros tendientes a mantener la imagen y presentación de la institución.
- Cuidado y mantenimiento de jardines y espacios verdes de la institución.
- Detectar averías eléctricas o fugas de agua.
- Mantenimiento de ambientes de trabajo.
- Aseo y cuidado de los bloques correspondientes, según su distribución

ACEPTO CONFORME: FECHA DE ACEPTACIÓN



RED EDUCATIVA DE CANGAHUA
Unidad Educativa "José Acosta Vallejo"
Plantel Central

8

DENOMINACIÓN DEL CARGO: CONSERJERÍA INTERNA
CLASIFICACION DEL PUESTO: SERVIDOR PÚBLICO DE SERVICIO 4
REGIMEN LABORAL: CODIGO DE TRABAJO
FORMACION ACADÉMICA: BACHILLER
SE REPORTA A: DIRECTOR DE LA REC

OBJETIVOS:

Servir como elemento de apoyo a todas las unidades de proceso.

RESPONSABILIDADES: A diferencia del personal de conserjería externa, el conserje interno, debe permanecer en la institución todo el tiempo, puesto que a cambio se le otorga un porcentaje más a su sueldo y tiene la vivienda en la institución.

- Realizar rondas de vigilancia especialmente fuera del horario de trabajo del personal de la institución.
- Colaborar con el personal administrativo en labores administrativas.
- Atender a los usuarios y dar la información prudente y necesaria.
- Aseo y cuidado de los bloques correspondientes, según su distribución.
- Permanecer en la institución fuera del horario de trabajo, sábados y domingos
- Domiciliarse en el lugar de trabajo.

ACEPTO CONFORME: FECHA DE ACEPTACIÓN

6.6.10. Régimen Disciplinario

Con el fin de que se cumpla lo dispuesto en los formatos anteriores en los que especifica las funciones específicas de cada funcionario en base a las necesidades internas de la institución, se ha elaborado un Reglamento Interno, con el fin de garantizar el cumplimiento o caso contrario se aplicará el Régimen Disciplinario, codificado en el Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento.

6.6.11. Estímulos

Así como existen normas para el cumplimiento de las disposiciones, es necesario contar con un Plan de incentivos, con el fin de que sirva de instrumento para estimular y reconocer el esfuerzo, la dedicación y el superarse día a día.

El personal que en la evaluación obtenga una calificación excelente será considerado en el plan de incentivos y tendrá preferencia para el desarrollo de carrera o promociones y potenciación de sus competencias. Es así que planteamos las siguientes actividades:

- * Publicar en el cuadro informativo de la institución al mejor funcionario del año, en base a las evaluaciones semestrales realizadas por la UATH.

- * Entregar públicamente un diploma de reconocimiento en el programa especial de la Sesión Solemne de la institución.

* Gestionar con el departamento de colecturía para la consecución de un presupuesto para el pago de una beca destinada a capacitar al mejor funcionario en el área que desee y que sea a fin con su puesto de trabajo.

* Conceder el tiempo necesario para ejecutar la capacitación, tomando en cuenta que no resulte perjudicial en las labores diarias de la institución.

6.6.12. Plan de capacitaciones y desarrollo de competencias

De igual manera se cree conveniente que se debe presentar un Plan de Capacitaciones y desarrollo de competencias, con el fin de que sean aprobados por la autoridad inmediata superior y gestionar los recursos necesarios para su ejecución de los cuales se han sugerido por parte del personal las siguientes temáticas:

- ✓ Autoestima e inteligencia emocional
- ✓ Relaciones humanas
- ✓ Etiqueta y protocolo
- ✓ Legislación laboral
- ✓ Régimen Parlamentario
- ✓ Análisis de la LOSEP y la LOEI y sus Reglamentos y Código de Trabajo.
- ✓ Computación e internet
- ✓ Elaboración de Proyectos
- ✓ Gestión Administrativa
- ✓ Resolución de conflictos

6.7. Impactos

Al lograr implantar este instrumento que determine y norme las responsabilidades asignadas a todos y cada uno de los estamentos Personal Directivo, Administrativo, de Servicio estaríamos provocando el impacto más significativo y que es la razón de ser de éste trabajo:

6.7.1. Impacto social: Los actores que forman parte de la comunidad educativa, notaran que el trabajo se desarrolla en forma organizada, por lo tanto el trabajador se encuentra relajado y esto le motiva a brindar una atención de excelencia al usuario, creando un ambiente agradable y manteniendo una imagen favorable de la institución.

6.7.2. Impacto Educativo: Por ser una institución educativa, en donde se encuentran estudiantes que asimilan lo que se presenta a su alrededor, estarías contribuyendo a que ellos aprendan mediante el ejemplo, poniendo en práctica la puntualidad, la cordialidad, los buenos hábitos como el saludo, el aseo, la disciplina.

6.7.3. Impacto Psicológico: Al aceptar el cambio de actitud de los funcionarios que laboran en el área administrativa en especial de las autoridades estaremos demostrando que somos personas flexibles, razonables, críticas y que para cambiar el sistema antiguo de la burocracia debemos implementar nuevos sistemas de trabajo que vayan acorde con las necesidades personales de los funcionarios y a la vez de la institución.

6.8. Difusión

Los actores directamente involucrados en la socialización de lo que contiene este Manual de Funciones es el personal Directivo, Administrativo y de Servicio, por lo que se oficiará al Director de la institución para que nos autorice fechas para realizar las siguientes actividades: Lanzamiento del Manual, la Socialización y un seguimiento mediante una evaluación con el fin de conseguir resultados y en base a estos ir mejorándolo.

6.8.1. Evaluación

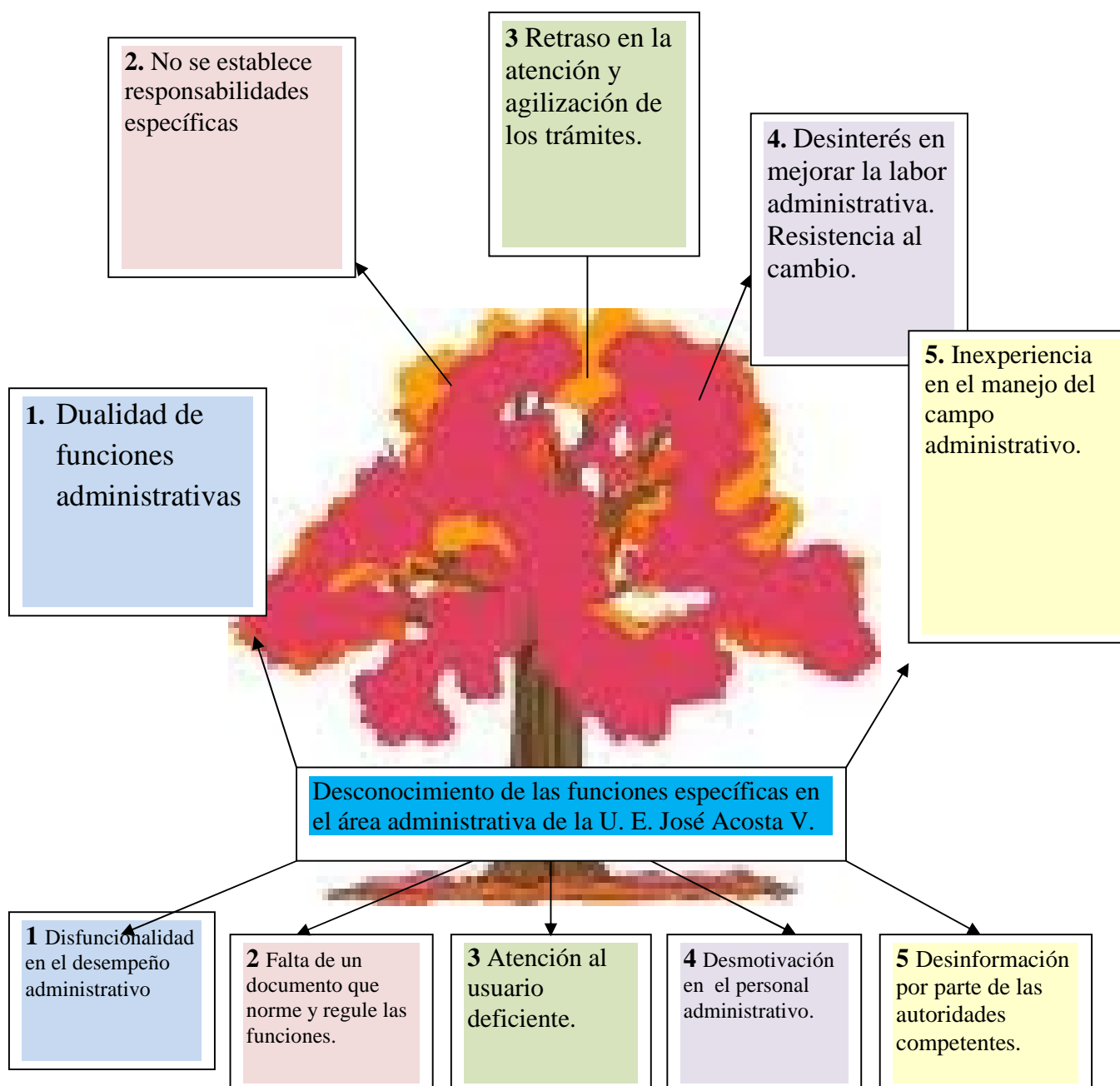
La agilidad en el servicio y la optimización del tiempo en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, se valorará basada en encuestas realizadas a personas que acuden a esta Institución, los resultados se demostrarán con el nivel de satisfacción que se haya alcanzado mediante la aplicación de esta propuesta.

El evaluar considerará la adecuación de los sistemas de información y la comunicación a las necesidades de la entidad. No todos los conceptos serán de aplicación a todas las entidades. Sin embargo, pueden servir de referencia. La educación de la comunicación horizontal y la integridad y oportunidad de la información, así como si ésta resulta suficiente para que los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente.

ANEXOS

ANEXO 1:

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2.

ENCUESTA PARA USUARIOS QUE ACUDEN A LAS OFICINAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSE ACOSTA VALLEJO”.

Encuesta aplicada a Docentes, Padres de Familia y Estudiantes

Con el objetivo de conocer su criterio con respecto al desenvolvimiento laboral del personal del área administrativa; solicito de manera cordial, responder la siguiente encuesta:

PREGUNTA N°1.

La atención al usuario, que brinda el área Administrativa en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, es:

Excelente ____

Muy Buena ____

Satisfactoria ____

Deficiente ____

PREGUNTA N°2

¿Ha observado si las funciones de cada personal administrativo se encuentran debidamente designadas?

Siempre ____

Casi siempre ____

Nunca ____

PREGUNTA N°3

¿Se cumplen de manera ágil y oportuna los trámites que se solicita en el área administrativa?

Siempre ____

Casi siempre ____

Nunca ____

PREGUNTA N°4

¿Existe duplicidad de funciones entre el personal Directivo y Administrativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

Si

No

No sé

PREGUNTA N°5

¿Existe una buena comunicación entre el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

Siempre

Casi siempre

Nunca

PREGUNTA N°6

¿Conoce si existe una evaluación continua a los responsables del área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

Si

No

No sé

PREGUNTA N°7

¿Desearía que exista un cambio de actitud en el personal administrativo con respecto a la manera de atender al usuario?

Si

No

No sé

PREGUNTA N°8

¿Desearía que el personal administrativo, se capaciten para que cumplan de manera profesional sus funciones?

Si _____

No _____

No sé _____

PREGUNTA N°9

¿Con la elaboración de una guía de procedimientos mejorará los servicios que presta la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”?

Si _____

No _____

No sé _____

PREGUNTA N°10

La tecnología que utilizan las dependencias del área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo, son:

Excelente _____

Muy buena _____

Buena _____

Deficiente _____

PREGUNTA N°11

¿Optaría por que se cambien las técnicas de servicio del personal administrativo para poder satisfacer sus necesidades?

Si _____

No _____

No sé _____

ANEXO 3.

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cuáles son las opciones y los mecanismos que permitan mejorar el desarrollo administrativo en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” de la parroquia de Cangahua, cantón Cayambe?</p>	<p>Mejorar el desempeño de funciones en su eficiencia y efectividad de la gestión administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo” para que los recursos humanos existentes actúen en forma eficiente y coordinada.</p>
INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Establecer funciones específicas a cada uno de los funcionarios administrativos optimizará el servicio al usuario en la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”? • ¿Qué importancia tendrá diseñar teóricamente un documento de apoyo en el que consten funciones específicas de los funcionarios de la institución? • ¿Podría servir como un instrumento legal, que norme y regule las actividades de los funcionarios de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”? • ¿Qué opinan los usuarios sobre la atención que brinda el área administrativa de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”? • ¿Con la socialización de los servicios que brinda la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”, se logrará la concientización del usuario y empleado? • ¿Qué mecanismo podríamos implantar para la aplicación de las funciones específicas que se les designará a cada funcionario de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la situación actual del trabajo de cada uno de los funcionarios para plantear alternativas de mejoramiento institucional. 2. Fundamentar teóricamente la influencia y la importancia de las funciones administrativas en el ejercicio técnico-administrativo. 3. Organizar el proceso administrativo institucional. 4. Garantizar el fiel cumplimiento, implantación y aplicación del Manual de Funciones. 5. Establecer funciones y responsabilidades del proceso administrativo. 6. Diseñar un Manual de funciones y la Estructura Organizacional del Proceso administrativo, de la Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”.

6.9. Bibliografía

- Alarcón J. Primera Edición (2004). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. Ecuador Ibarra._GRAFICOLOR.
- Beatriz Imbago.-(2005)._GUIA TURISTICA
- Benalcázar G., Alvarez G y Montesdeoca C. Segunda Edición. (2006). GUÍA PARA REALIZAR MONOGRAFÍAS, TESINAS Y TESIS DE GRADO. Ecuador Ibarra. CREAARTE.
- Bernal, Estela, Administración Pública, Edición I. 2005. Ed MC Graw Hill, México.
- Calvopiña A. Dr. Primera Edición (1992). METODOLOGIA DEL TRABAJO CIENTIFICO. Ecuador Quito. Offset Graba.
- Códova Franco, Walter, Apuntes sobre Planificación Estratégica. Primera Edición. (1998). CORFO, Santiago de Chile,
- Fraga Rodríguez Rafael Dr. Y Herrera Padrón Caridead MSc. CAPÍTULO III. (1996). Metodología de la Investigación Educativa. Ediciones Aljibe. Barcelona.
- Fred R., David. Ed. Prentice. (2001). Hall Conceptos de Administración Estratégica, México.
- Kotler, Philip. Ed. Mc Graw Hill. (1999). Proceso de cambio organizacional. México.
- Municipio de Cayambe. (1993). REVISTA CENTENARIO
- Municipio de Cayambe. (2004). REVISTA DE CAYAMBE EXPRESS.Nº 4 - 02- 2004
- Pérez Aquiles. (1979). BOLETIN DE ACADEMIA NACIONAL DE HISTORIA Nº 133-134. Quito-Ecuador.
- Salgado Amílkar PRIMERA EDICION. enero (2009). Quito Ecuador. Imprenta Active
- Salvador Lara Jorge. (1994). BOLETIN

Stoner, James. Ed. Prentice Hall, México. (2003) Administración.

Tamayo César A. (1972). MONOGRAFÍA DE CANGAHUA

6.10. Lincografía

http://www.aiwh.org/noticias/show_news.php?subaction=showfull&id=116324947&archive=&template=

<http://www.arasi.cl/ONG%20ARASI/fundamentos%20Psicológicos.htm>

<http://www.encuentra.com/includes/documento.php?IdDoc=3282&IdSec=87>

<http://www.encuentra.com/includes/documento.php?IdDoc=2388&IdSec=87>

email:ivanfortich@hotmail.comfundamentación

...

www.felafacs.org/node/865 - 19k

Muñiz González, Rafael, Análisis FODA, Monografías.com

<http://www.monografías.com>. Administración científica de Taylor

Chiavenato, Idalberto, **Administración de los recursos humanos**, p. 49.

- www.ocean.uca.es

6.11. Archivos:

- Junta Parroquial
- Unidad Educativa “José Acosta Vallejo”