



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**"PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR
"LICEO ADUANERO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

AUTORA: ARCE, R. Verónica E.

DIRECTOR: DR. PINTO, César

Ibarra, Marzo del 2011

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado cumple el propósito de **ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “LICEO ADUANERO”**, el cual consta de cuatro capítulos, que contienen los siguientes temas: **CAPITULO I DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**; Antecedentes, este capítulo da a conocer a la Institución mediante un diagnóstico, utilizando los instrumentos de investigación que son: la entrevista, la encuesta, la observación y la matriz FODA, para poder identificar el problema. Los Objetivos, las Variables e Indicadores, la Matriz de Relación Diagnóstica, Identificación de la Población, Determinación de la Muestra, Técnicas e Instrumentos de Investigación, Evaluación de Información, Análisis FODA, Identificación del Problema Diagnóstico. Al respecto se determinó que existe una débil gestión administrativa, de la Unidad Educativa Particular Liceo Aduanero, que se manifiesta en: La falta de un Manual de Procesos de Atención al Cliente, Falta de Participación en la Planificación Institucional. Existe Baja Demanda de Estudiantes; Gestión poco acertada de las autoridades, Baja Remuneración al Personal, por la crisis socio-económica; Insatisfacción de los Padres de Familia, por los resultados académicos. **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**; está fundamentado por conceptos teóricos, que ayudaron a desarrollar el Plan Estratégico para Evaluar la Gestión Administrativa del Plantel Educativo, consta de: Reseña Histórica de la Unidad Educativa Particular “Liceo Aduanero”, Plan Estratégico, Gestión Administrativa y Evaluación de la Gestión Administrativa. En base a esta fundamentación se elaboró la propuesta. El **CAPITULO III PROPUESTA**, contiene: Presentación, el Desarrollo del Plan Estratégico para Evaluar la Gestión Administrativa, Plan de Mejoras, Plan Estratégico para Evaluar La Gestión Administrativa, Criterios de Valoración, Matriz de Evaluación del Plan Estratégico y Evaluación del Desempeño. El **CAPITULO IV**, presenta los Impactos de la Propuesta en los ámbitos: Organizacional, Educativo, Académico, Laboral y Ético. Cuyos resultados, altos positivos, sugieren la necesidad de implementar el proyecto. El trabajo concluye: Que en la investigación se determinó que es necesario un Plan Estratégico. No se encontró la bibliografía precisa sobre al tema. La Propuesta del Plan Estratégico para la Evaluación de la Gestión Administrativa parte del diseño de una guía de mejora como un instrumento de orientación. Por lo que se recomienda: A las Autoridades, aplicar el Plan Estratégico diseñado en la propuesta; A los Docentes y Administrativos, promover la Cultura de Evaluación; a los Estudiantes y Padres de Familia, expresar sus necesidades, aspiraciones y asumir compromisos con el desarrollo del plantel.

EXECUTIVE SUMMARY

This work fulfills the purpose of PREPARE A STRATEGIC PLAN FOR ADMINISTRATIVE ASSESSMENT OF SPECIAL EDUCATION UNIT "CUSTOMS" High school ", which consists of four chapters, which contain the following: CHAPTER I SITUATIONAL DIAGNOSIS; background, this chapter This is to inform the institution through a diagnosis, using the research tools are: the interview, survey, observation and the FODA matrix in order to identify the problem. Objectives, Indicators and Variables, Matrix Relation Diagnosis, identification of the population, Overall Sample, Techniques and Tools for Research, Information Assessment, FODA Analysis, Identification of Problem Diagnosis. In this regard it was determined that there is a weak administration, of the Unidad Educativa Liceo Particular Customs, which is manifested in: The lack of a Manual Process Customer service, lack of participation in institutional planning. There is low student demand, imprudent management of the authorities, low-paid staff. The socio-economic crisis, and dissatisfaction of parents for academic performance. CHAPTER II THEORETICAL; This substantiated by theoretical concepts, which helped develop the Strategic Plan for the Assessment of Administrative Management campus. Consisting of Historical Review Unidad Educativa Liceo Particular Customs Strategic Plan, Administrative Management, Evaluation, Assessment of Administrative Management. Based on this reasoning was elaborated the proposal. Chapter III contains the Presentation, Strategic Development Plan for the Assessment of Administrative Management, Improvement Plan, and Strategic Plan for the Assessment of Administrative Management, Valuation, Assessment Matrix Strategic Plan, and Performance Assessment. Chapter IV presents the Impacts of the Proposal in the areas of: Organizational Impact, Education, Academic, Education and Ethics. High positive results suggest the need to implement the project. The paper concludes: That the investigation it was determined that we need a Strategic Plan, there was. No accurate literature on the subject; the proposed Strategic Plan for the Evaluation of the Administrative Management of the design of an improvement as a guide guidance tool. For what I recommend: To the authorities implement the Strategic Plan designed in the proposal, teachers and administrators to promote a culture of evaluation, Students and Parents voice their needs, aspirations and commitments to the development of the campus.

AUTORÍA

Yo, Verónica Elizabeth Arce Romero, portador de la cédula de ciudadanía N° 100207169-2, declaro bajo juramento que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y que se ha respetado las diferentes fuentes de información.

Verónica Elizabeth Arce Romero

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director de Tesis, certifico que el Trabajo de Grado presentado por la Srta. Verónica Elizabeth Arce Romero, cuyo tema es **“PLAN ESTRATÉGICOPARA LA EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “LICEO ADUANERO.”** reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del Jurado Examinador, para optar por el Título de Ingeniera Comercial.

En la ciudad de Ibarra, Febrero del 2011

Dr. César Pinto

CC: 100152757-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACION DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DOTOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002071692		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ARCE ROMERO VERÓNICA ELIZABETH		
DIRECCIÓN:	LOS CEIBOS RÍO JUBONES 6 27 Y RÍO AMBI		
EMAIL:	Verosarce yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	2954 487	TELÉFONO MÓVIL:	098625582

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO :	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "LICEO ADUANERO"
AUTOR:	ARCE ROMERO VERÓNICA ELIZABETH
FECHA: AAAAMMDD	
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERIA COMERCIAL
ASESOR /DIRECTOR:	DR. PINTO CÉSAR

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Verónica Elizabeth Arce Romero, con cédula de identidad Nro. 1002071692, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los días del mes de del 2011

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Verónica Arce

C.C.: 1002071692

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre:.....

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Verónica Elizabeth Arce Romero, con cédula de identidad Nro. 1002071692, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "LICEO ADUANERO", que ha sido desarrollado para optar por el Título de: INGENIERIA COMERCIAL en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma).....

Nombre: Verónica Arce

C.C.: 1002071692

Ibarra, a los días del mes de del 2011

DEDICATORIA

A mis padres, que al darme la educación acompañada de amor, de principios y valores mismos que me sirven para crecer como profesional y como la mujer Ecuatoriana en la que orgullosamente me he convertido.

Verónica Elizabeth Arce Romero

AGRADECIMIENTO

A Dios por manifestarse con amor en mi vida, a través de del apoyo incondicional de mis padres y hermanos, para no desfallecer en el intento de convertirme en una profesional.

A la Universidad Técnica del Norte que me brindó la oportunidad de obtener mi título y a mi asesor de tesis Dr. César Pinto, por darme su tiempo para el desarrollo de esta investigación.

Verónica Elizabeth Arce Romero

PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico para la Evaluación de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Particular “Liceo Aduanero”, que se pone a consideración de Directivos, Docentes, Padres de Familia y Estudiosos del sistema administrativo de las Instituciones Educativas, constituye un documento guía para diagnosticar de manera periódica el proceso de desarrollo Institucional, a fin de alcanzar niveles de eficiencia en la organización y manejo de recursos, eficacia en el desempeño de los actores.

El trabajo contiene una contextualización de la problemática de la Unidad Educativa Particular “Liceo Aduanero”; que se expresa en datos obtenidos a través de la encuesta que han sido sistematizados en una matriz FODA, luego los fundamentos teóricos y filosóficos sobre la Planificación Estratégica y Evaluación de la Gestión Administrativa, en base a los datos, y la fundamentación teórica se construyó una propuesta de planificación estratégica utilizando los indicadores de calidad planteados por el programa de reforzamiento de la educación técnica en el Ecuador sobre los cuales va a evaluar la gestión .

El documento producto de la investigación como requisito para optar por el Título de Ingeniera en Administración es una propuesta que contribuye al debate para desarrollar la cultura de la evaluación en todas la Instituciones sociales y fundamentalmente en la Instituciones Educativas de la ciudad de Ibarra; por lo que se vislumbra una activa participación y contribución de los organismos Institucionales o Educativos para lograr la mejora continua.

Invito a estudiantes, profesionales, a contribuir con propuestas y desarrollar consensos, sobre los parámetros más adecuados para medir la calidad de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Pág.
Carátula	i
Resumen Ejecutivo Español	ii
Resumen Ejecutivo Ingles	iii
Autoría	iv
Certificación del Asesor	v
Autorización de uso Y Publicación	vi
Cesión de Derechos	viii
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
Presentación	xi
Introducción	xix
CAPITULO I DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	21
Diagnostico Situacional	
Antecedentes	
Objetivos del Diagnóstico	22
Objetivo General	
Objetivos Específicos	
Variables Diagnósticas	
Indicadores	23
Variable Uno :Procesos de Gestión	
Variable Dos: Recursos Humanos	
Variable Tres: Información Financiera	
Variable Cuatro: Recursos Materiales	24
Variable Cinco: Relaciones con el Entorno	
Matriz de relación Diagnóstica	25
Identificación de la Población	26
Determinación de la Muestra	
Técnicas e Instrumentos de Investigación	
Técnica de Observación	
Encuesta	

Contenidos	Pág.
Entrevista	27
Instrumentos	
Evaluación de Información	29
Presentación y Análisis de los Resultados de la Encuesta Dirigida a Estudiantes	
Presentación y Análisis de los Resultados de la Encuesta Dirigida al Personal Docente Y Administrativo	40
Presentación y Análisis de los Resultados de la Entrevista Dirigida a las Autoridades	50
Información FODA	55
Construcción de la Matriz FODA	57
Matriz Estratégica	58
Identificación del Problema Diagnóstico	59
Causas	
Efectos	
CAPITULO II MARCO TEORICO	60
Reseña Histórica	
Infraestructura y Equipamiento	66
Estructura Organizacional	68
Niveles Educativo de la U.E.L.A	69
Pre- Básica	
Básica y Bachillerato	70
Valores Corporativos	
Plan Estratégico	71
El Plan	
Estrategia	73
Planificación Estratégica	74
Importancia del Plan Estratégico	75
Tipos de Plan Estratégico	76
Fases de la Planificación Estratégica	78
Fase Analítica	
Fase de Programación	79
Estructura del Plan Estratégico	80
Gestión Administrativa	81

Contenidos	Pág.
Definición	
Importancia de la Gestión Administrativa	82
Sistema de Control	84
Control Interno	85
Definición	
Gestión de Procesos Administrativos	87
Estilos de Gestión	88
Evaluación	91
Definición	
Características	
Importancia de la Evaluación	93
Tipos de Evaluación	94
La Evaluación Previa	
La Evaluación Intermedia	
La Evaluación Final	
Momentos de la Evaluación	
Proceso de Evaluación	95
Diseño del Proceso de Evaluación	96
Evaluación de la Gestión Administrativa	97
Esquema Básico de Trabajo de Evaluación	98
Fase de Diagnóstico	
Fase Propuesta de Organización	
Fase Negociación de la Propuesta De Mejora	99
Fase de Control de la Implementación	
Gestión de Recursos	
De los Recursos Humanos	100
De los Recursos Físicos	103
De los Recursos Materiales	
De los Recursos Financieros	104
De los Recursos Tecnológicos	105
CAPITULO III PROPUESTA	106
Presentación	

Contenidos	Pág.
Desarrollo del Plan Estratégico para Evaluar la Gestión Administrativa	108
Datos de Identificación Institucional	
Filosofía Institucional	110
Situación Socio Educativa de la U.E.L.A	111
Perfiles y Compromisos de la “U.E.L.A”	112
Perfiles y Compromisos de los Actores de la U.E.L.A	114
Matriz de Objetivos y Estrategias	123
Plan de Mejoras	124
Plan Estratégico para Evaluar la Gestión Administrativa	129
Gestión de Procesos Administrativos	
Gestión Interna	
Gestión del Personal	130
Gestión de Recursos	131
Gestión Externa	132
Gestión de Estudiantes	
Gestión con el Entorno	133
Matriz de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico	134
Gestión de Procesos Administrativos	
Gestión del Personal Administrativo, Docente y Directivos	135
Gestión de Recursos Materiales	136
Gestión de Estudiantes	
Gestión con el Entorno	137
Evaluación del Desempeño	138
Los Directivos	
Evaluación de Docentes	139
El Personal Administrativo y de Servicio	140
Los Estudiantes	
Los Padres de Familia y/o Representantes	141
Criterios de Valoración	142
CAPITULO IV IMPACTOS DEL PROYECTO	143
Valoración de los Impactos	
Impacto Organizacional	144
Impacto Educativo	145

Contenidos	Pág.
Impacto Académico	146
Impacto Laboral	147
Impacto Ético	148
Análisis Global de Impactos	149
Conclusiones y Recomendaciones	150
Conclusiones	
Recomendaciones	151
Bibliografía	154
Lincografía	157
Anexos	158

ÍNDICE DE CUADROS

Núm.	Título	Pág.
CUADRO 1	Determinación de la Muestra	26
Tabla 1	Compromisos para Mejora	29
Tabla 2	Apertura, Quejas y Sugerencias	30
Tabla 3	Sencillez de Trámites	31
Tabla 4	Funcionalidad de Instalaciones	32
Tabla 5	Atención al Cliente	33
Tabla 6	Equipamiento Tecnológico	34
Tabla 7	Actividades Curriculares	35
Tabla 8	Decisiones Socializadas con los Estudiantes	36
Tabla 9	Convenios Interinstitucionales	37
Tabla 10	Incremento de Especialidades	38
Tabla 11	Decisiones de la Autoridades	39
Tabla 12	Delegación de Funciones	40
Tabla 13	Planificación Institucional	41
Tabla 14	Control del Desempeño	42
Tabla 15	Nivel de uso de Equipos	43
Tabla 16	Capacitación al Personal	44
Tabla 17	Remuneración	45
Tabla 18	Edificaciones y Espacios Físicos	46
Tabla 19	Cumplimiento de Normas	47
Tabla 20	Evaluación de Gestión Administrativa	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Núm.	Título	Pág.
GRÁFICO 1	Compromiso para Mejora	29
GRÁFICO 2	Apertura, Quejas y Sugerencias	30
GRÁFICO 3	Sencillez de trámites	31
GRÁFICO 4	Funcionalidad de Instalaciones	32
GRÁFICO 5	Atención al Cliente	33
GRÁFICO 6	Equipamiento Tecnológico	34
GRÁFICO 7	Actividades Curriculares	35
GRÁFICO 8	Decisiones Socializadas con los Estudiantes	36
GRÁFICO 9	Convenios Interinstitucionales	37
GRÁFICO 10	Incremento de Especialidades	38
GRÁFICO 11	Especialidades	39
GRÁFICO 12	Decisiones de la Autoridades	40
GRÁFICO 13	Delegación de Funciones	41
GRÁFICO 14	Planificación Institucional	42
GRÁFICO 15	Control del Desempeño	43
GRÁFICO 16	Nivel de uso de Equipos	44
GRÁFICO 17	Capacitación al Personal	45
GRÁFICO 18	Remuneración	46
GRÁFICO 19	Edificaciones y Espacios Físicos	47
GRÁFICO 20	Cumplimiento de Normas	48
GRÁFICO 21	Evaluación de Gestión Administrativa	49

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es un proceso gerencial para desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la Institución. En este sentido, el Plan Estratégico para Evaluar la gestión Administrativa de la Unidad Educativa Particular “Liceo Aduanero” trata de establecer los lineamientos para valorar la calidad de los procesos administrativos institucionales en los ámbitos de: procesos administrativos, del personal, de recursos materiales, de estudiantes y el entorno.

El Plan Estratégico para la Evaluar la Gestión Administrativa cumple el propósito de señalar el rumbo, a donde se ha de dirigir la Unidad Educativa Particular “Liceo Aduanero” para considerarse un establecimiento que oferta servicios educativos de calidad, donde el ser humano se constituye en el centro de atención y por lo tanto sujeto de evacuación, en cuanto a desempeño de las funciones asignadas de conformidad con el rol social que le corresponde.

El trabajo se pone a consideración del Personal Administrativo, Gerentes o Rectores que dirigen establecimientos educativos públicos y privados, como una herramienta para lograr la eficiencia en el uso de los recursos y la eficacia en la producción del servicio; siendo un documento de apoyo para orientar la actividad, de los estamentos organizativos de la institución, está sujeto a modificaciones y aportes de los propios beneficiarios, para adaptarlo a la situación particular de cada uno de ellos.

En el transcurso de la lectura podrá encontrar el análisis del contexto social donde se desenvuelve, una breve historia de la institución y el diagnóstico situacional; un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con lo que se determinaron los problemas, que se pretenden solucionar con la propuesta. A si mismo se expone la estructura orgánica, funcional, la filosofía institucional, como misión visión

y los objetivos y valores corporativos y una fundamentación teórica y científica del tema.

La Propuesta de Plan Estratégico para la Evaluar la Gestión Administrativa contiene: Situación Socio Educativa, Perfiles y Compromisos de la Institución y de los Actores Educativos, una Matriz de Objetivos y Estrategias, un Plan de Mejoras, Plan de Evaluación en función de los Objetivos Estratégicos: Gestión de Procesos, de Recursos, de Personas, Estudiantes, y Relaciones con el Entorno. Finalmente la matriz de impactos del proyecto en los aspectos: Organizacional, Educativo, Académico, Laboral y Ético.

La aplicación del Plan Estratégico para Evaluar la Gestión Administrativa permite prever el mejoramiento de la calidad y un desarrollo sostenido de la institución, por lo que puede anticipar importantes logros en el desarrollo organizativo, de dirección y coordinación que aseguran el mejoramiento de la calidad del servicio educativo.