



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTION DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
UNIDAD EDUCATIVA” DANIEL COMBONI”**

Autor:

Navas Velasco Jorge Humberto

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis Padres y hermano quienes han sido los principales cimientos para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes, dedicación y lucha constante me inspiran y llenan de admiración cada día.

A mi Abuela Ángela Zambrano quien hoy en día ya no está entre nosotros pero quien fue una de las personas que inculcó en mí los mejores valores y principios que puede poseer una persona.

Jorge Humberto Navas Velasco



AGRADECIMIENTO

.A Dios por todas las oportunidades que me presenta en mi camino, a mi familia más cercana, a Susan Vargas por creer en mi firmemente y darme su apoyo incondicional, mis compañeros de clases quienes estuvieron compartiendo tres años de bancas conmigo y juntos superar momentos difíciles y momentos únicos que se quedan guardados en nuestras memorias.

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por abrirme sus puertas, a los docentes que pude conocer en el transcurso de la carrera que gracias a sus habilidades y enseñanzas estoy cerca de obtener un título profesional, a Fundación Crisfe por elegirme de entre tantos estudiantes y otorgarme una beca para la culminación de mi último semestre.

La perseverancia, esfuerzo y dedicación te conducen a formarte como una persona exitosa.

Jorge Humberto Navas Velasco



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la unidad educativa Daniel Comboni ”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al mejoramiento de la Gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni” que favorezca un mejor desempeño del personal de apoyo a la docencia?** presentado por **Navas Velasco Jorge Humberto** cómo requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Navas Velasco Jorge Humberto

Tutor:

PhD. Ramos Guzmán Hernández

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Jorge Humberto Navas Velasco en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTION DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA " DANIEL COMBONI"**"de la modalidad de **semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas** de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Jorge Humberto Navas Velasco

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0952461887


Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más


Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



Factura: 001-003-000013649



20190901007D00537



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00537

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) JORGE HUMBERTO NAVAS VELASCO portador(a) de CÉDULA 0952461887 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE OCTUBRE DEL 2019, (14:12).

Jorge Navas V
JORGE HUMBERTO NAVAS VELASCO
CÉDULA: 0952461887



Jaime T. Pazmiño Palacios
NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Ms.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 095246188-7

CECULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
NAVAS VELASCO JORGE HUMBERTO

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1996-06-26
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M
ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E243314422

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
NAVAS LOAYZA JORGE WASHINGTON

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
VELASCO ZAMBRANO MARIA MAGDALENA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2014-06-27

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-06-27

Jorge Nava
PRIMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0241 M JUNTA No. 0241 - 183 CERTIFICADO No. 0952461887 CECULA No.

NAVAS VELASCO JORGE HUMBERTO
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA GUAYAS
CANTÓN GUAYAQUIL
CIRCUNSCRIPCIÓN 1
PARROQUIA XIMENA
ZONA 1

ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Jorge Nava
F. PRESIDENTE DE LA JRV

COPIA FE: QUE ES FEI
NOTARIO SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, M.C.



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0952461887

Nombres del ciudadano: NAVAS VELASCO JORGE HUMBERTO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 26 DE JUNIO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: NAVAS LOAYZA JORGE WASHINGTON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VELASCO ZAMBRANO MARIA MAGDALENA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE JUNIO DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 1 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 199-265-59618



199-265-59618

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCIT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARINO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACION A LA OBTENCION DEL TITULO DE
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTION DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
UNIDAD EDUCATIVA” DANIEL COMBONI”**

Autor: Navas Velasco Jorge Humberto

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

RESUMEN

El presente trabajo titulado: Propuesta de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni”. tiene como finalidad analizar los Procesos Administrativos que durante el último año han venido presentando inconvenientes en el departamento administrativo, tales como poca planificación, desorganización, insuficiencia de dirección, escaso control, lo que ha generado que la efectividad y la eficiencia se vean reflejados en el desempeño laboral del personal de apoyo la docencia.

Mediante la recolección de información relevante por medio de documentos como: libros, tesis, revistas, así como otras fuentes de información como consultas web, se pudo obtener una idea más concreta sobre el tema de investigación. La aplicación de los instrumentos de investigación inherentes a las técnicas de recolección de datos denominadas entrevista y la encuesta, permitió obtener información de campo necesaria para el diagnóstico del problema y considerar el contenido y alcance del plan de mejora propuesto.

Se utilizaron programas Microsoft Office y Ms Excel para la elaboración de la guía de entrevista, tabulación y representación gráfica de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación aplicados al personal administrativo, docente y apoyo de la Institución Educativa. Al determinar las causas y motivos se propone un plan de mejora para contribuir, ayudar y suprimir las falencias al ejecutarse los procesos administrativos, ya que los únicos beneficiarios del presente trabajo de investigación será el personal de toda la IE.

Los procesos administrativos son vitales para la supervivencia y continuidad de toda empresa o institución que se dedique a la comercialización de un producto o servicio.

Palabras claves:

Administración, Gestión, Desempeño laboral, Administración educativa



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARINO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACION A LA OBTENCION DEL TITULO DE
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTION DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
UNIDAD EDUCATIVA " DANIEL COMBONI "**

Autor: Navas Velasco Jorge Humberto

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

Abstract

The present work entitled: Proposal for a plan to improve the management of the administrative department of the Educational Unit "Daniel Comboni". Its purpose is to analyze the Administrative Processes that during the last one have been presenting inconveniences in the administrative department, such as poor planning, disorganization, insufficient management, poor control, which has generated that effectiveness and efficiency are reflected in the work performance of teaching support staff.

By collecting relevant information through documents such as: books, thesis, magazines, as well as other sources of information such as web queries, a more concrete idea on the subject of research could be obtained. The application of the research instruments inherent to the data collection techniques called interview and survey, allowed to obtain necessary field information for the diagnosis of the problem and to consider the content and scope of the proposed improvement plan.

Microsoft Office and Ms Excel programs were used for the preparation of the interview guide, tabulation and graphic representation of the results obtained from the research instruments applied to the administrative, teaching and support staff of the Educational Institution. When determining the causes and motives, an improvement plan is proposed to contribute, help and eliminate the shortcomings when executing the administrative processes, since the only beneficiaries of this research work will be the staff of the entire EI.

Administrative processes are vital for the survival and continuity of any company or institution that is dedicated to the commercialization of a product or service.

Service area. Keywords:

Administration, management, job performance, educative administration.

Índice General

Contenido	Páginas
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	ix
RESUMEN.....	x
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Formulación del problema.....	5
Delimitación del problema.....	5
Variable de investigación.....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivos.....	6

Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Justificación de la investigación	6
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
Fundamentación teórica	9
Antecedentes históricos	9
Antecedentes Referenciales	13
Fundamentación Legal	14
Variables de investigación	15
Definiciones Conceptuales.....	16
CAPÍTULO III.....	20
METODOLOGÍA	20
Presentación de la empresa.....	20
Descripción del proceso de estudio o puesto de trabajo	24
Tipos de Investigación	25
Población y Muestra.....	25
Técnicas de recolección de datos e información.....	26
CAPITULO IV	31
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	31
Encuesta.....	31
Entrevista	41
Plan de Mejora	44

Plan de Capacitación	45
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	49

Índice de Gráficos

Contenido	Páginas
<i>Gráfico 1: Organigrama</i>	22
Gráfico 2: Calificación	31
Gráfico 4: Ambiente	33
Gráfico 5 : Capacitación	34
Gráfico 6 : Calidad	35
Gráfico 7 : Decisiones	36
Gráfico 8 : Proceso	37
Gráfico 9 : Satisfacción	38
Gráfico 10 : Comunicación	39
Gráfico 11 : Opiniones	40

Índice de Tablas

Contenido	Páginas
Tabla 1: Conflicto	2
Tabla 2: Plantilla Total de trabajadores	23
Tabla 3 :Población y muestra del trabajo de Investigación	26
Tabla 4 : Técnicas	26
Tabla 5: Plan de Mejora	44
Tabla 6:Plan de Capacitación	45

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La gestión administrativa constituye un proceso de vital importancia para cualquier institución ya que esta constituye el punto de partida para ejecutar las tareas propias del equipo; ello, garantiza un adecuado desempeño laboral profesional desde tanto directivos, docentes y personal de apoyo a la docencia.

Como resultado de la observación participante la revisión de informes de rendición de cuentas de los directivos y la entrevista informal a la administradora de la Unidad Educativa “Daniel Comboni” se ha podido constatar la existencia de insuficiencias procesos estratégicos de administración, debido a que llevan una administración de manera empírica en la gestión administrativa de la institución lo que ha traído consigo fallas en el desempeño laboral y por ende en el cumplimiento de los indicadores de calidad educacionales.

Ubicación del problema en un contexto

La gestión administrativa en las instituciones educativas del Ecuador constituye una prioridad que debe ser enfrentada cada vez más con ciencia y con conciencia, ya que ello repercute indiscutiblemente en la mejora continua de la calidad educacional, la que se sustenta en las competencias profesionales y humanas del personal.

En la unidad educativa “Daniel Comboni” se presentan insuficiencias en la gestión administrativa con énfasis en el personal administrativo, tanto en los aspectos de planificación, organización, dirección y control, lo que limita la obtención de resultado de calidad.

Desde el punto de vista de la política educacional y del entorno económico que rodea la institución tal tema es de suma importancia por lo que en materia de educación y cultura debe propiciar para alcanzar un

desarrollo sostenible en diferentes comunidades y la atención diferencial a grupos prioritarios.

Situación conflicto

La Institución Educativa dedica a la formación de los jóvenes brindándoles la oportunidad de estudiar carreras técnicas que les permitan integrarse al campo laboral y la formación espiritual, está ubicada en el Guasmo Sur, de la Ciudad de Guayaquil detrás de la iglesia Stella Maris Cooperativa Francisco de Orellana.

La Institución fue fundada por el misionero Comboniano Italiano P. Olindo Natalle Spagnolo Martellozzo en el año 1983, pasó a ser una de las Instituciones Educativas con mayor demanda en el sector donde se encuentra establecida, paso a ser de una escuela a una unidad Educativa en el año 1990.

A consecuencia de seguir métodos empíricos y no como la disciplina de la Administración nos indica la Institución Educativa ha venido presentando insuficiencias en el departamento administrativo y este se ve reflejado en el desempeño laboral profesional de apoyo a la docencia.

Tales insuficiencias son detalladas de la siguiente manera:

- Poca planificación
- Desorganización
- Insuficiencia en la dirección
- Escaso control

A continuación se detallaran las causas y consecuencias por el cual se está planteado la problemática, y lo que correcto de seguir un proceso de gestión administrativa tal cual como nos indica la Administración como ciencia, arte y disciplina.

Tabla 1: Conflicto

Causas	Consecuencias	Lo que se debe hacer
• Poca	• La poca	• Una buena

<p>planificación</p>	<p>planificación conlleva a que no se cumplan los objetivos y metas que esperan alcanzar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La poca planificación disminuye en menor escala al control de los procesos administrativos. 	<p>planificación convierte los objetivos de una empresa en objetivos accesibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora la toma de decisiones. • Nos ayuda a anticiparnos en un futuro cercano.
<ul style="list-style-type: none"> • Desorganización 	<ul style="list-style-type: none"> • La desorganización nos lleva a la ineficiencia del personal al momento de realizar tareas y actividades designadas a cada miembro. • La distribución de los recursos no se distribuye de manera equitativa para beneficio de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una buena organización nos permite definir las tareas y responsabilidades de cada miembro de la Institución. • Nos ayuda a la distribución equitativa de los recursos.
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia en la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Una mala dirección conlleva a una falta de determinación en la toma de decisiones por parte del administrador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una buena dirección nos ayuda la realización efectiva de todo lo planeado en el

	<ul style="list-style-type: none"> • No permite que sus colaboradores se desarrollen. 	<p>primer proceso de administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un buen líder dirige en base a objetivos y valores direccionando al equipo hacia el éxito colectivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Escaso control 	<ul style="list-style-type: none"> • La insuficiencia de este proceso conlleva al no cumplimiento de los anteriores procesos. • Un escaso control provoca que las actividades y estrategias que se planificaron no se cumplan en tiempo real. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un buen control nos permite que se ejecuten de manera correcta todos los anteriores procesos. • Nos ayuda a garantizar que las actividades y estrategias planificadas se cumplan en tiempo real.

Autor: Navas, J. (2019)

Debido a los problemas que se han venido presentando el desempeño laboral no es eficiente porque al no ejecutarse de manera correcta las tareas propias del equipo se ve reflejada en el desempeño laboral profesional de apoyo a la docencia.

Por esta razón se plantea la problemática en este trabajo de investigación con el propósito de mejorar la gestión administrativa en la Unidad Educativa “Daniel Comboni”.

Formulación del problema

¿Cómo contribuir al mejoramiento de la Gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni” que favorezca un mejor desempeño del personal de apoyo a la docencia?

Delimitación del problema

Campo: Administración de Empresas

Área: Administrativa

Aspectos: Gestión Administrativa, Desempeño laboral.

Tema: Propuesta de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni”.

Variable de investigación

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Evaluación del problema

Evidente: Los salones de belleza están a la orden del día por lo cual debe existir un excelente servicio al cliente, esto genera la confianza que el cliente necesita para regresar incluso si solo necesita un ligero arreglo. Es evidente que el Gabinete de Belleza Lily debe mejorar la atención y el servicio al cliente que actualmente brinda a sus clientes para así satisfacerlos y aumentar sus ingresos.

Claro: El resultado de esta investigación debe ser precisa y tiene que permitir a la dueña del gabinete de belleza Lily conocer de manera concreta las falencias que presentan en atención y servicio que brinda a sus clientes y se podrá evaluar la capacidad que tiene la empresa para mejorar la calidad del servicio que brinda para obtener la fidelización de los clientes

Factible: Implementar el plan de mejoras en el Gabinete de Belleza Lily ayudará a solucionar los problemas en el servicio y atención al cliente que se presentan en la actualidad.

Relevante: Se podrá obtener la fidelización de los clientes lo que generará más ingresos para la empresa y se logrará el posicionamiento en el mercado.

Delimitado: Es importante mejorar el servicio de atención al cliente que actualmente brinda el gabinete de belleza Lily, ubicado en la parroquia Pascuales, período 2019.

Variable: El principal punto de orientación para esta investigación es la variable independiente que es el servicio y atención al cliente, puesto que el desarrollo de la propuesta de mejorar el servicio de atención al cliente va a cambiar de manera positiva la variable dependiente que es obtener la fidelización de los clientes.

Objetivos

Objetivo General

Elaboración de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo como vía para el fortalecimiento del desempeño del personal de apoyo a la docencia.

Objetivos Específicos

- Fundamentar desde el punto de vista teórico la gestión administrativa en una institución educativa de nivel básico.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni” y su influencia en el desempeño de los trabajadores.
- Diseñar el plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni” como vía para fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores.

Justificación de la investigación

En pleno siglo XXI las Instituciones Educativas deben ser cada vez más competitivas, innovadoras y exigentes, están obligadas a brindar un

servicio educacional de calidad y su desempeño laboral profesional de apoyo a la docencia debe ser eficiente y eficaz.

Toda organización debe de cumplir y seguir un debido proceso administrativo para que estos sean capaces de alcanzar los objetivos propuestos, siguiendo una dirección encaminada al mejoramiento continuo del personal de apoyo, los recursos deben ser distribuidos y empleados de manera óptima para que puedan conseguir una ventaja competitiva.

La realización de este trabajo de investigación será una contribución a las ciencias administrativas, porque permitirá el mejoramiento de la gestión del departamento administrativo en el rendimiento que favorezca un mejor desempeño del personal de apoyo a la docencia de la Institución Educativa, a través de Propuesta de una estrategia para la mejora de la gestión administrativa, que es una de las áreas estratégicas de la Institución.

Es de vital importancia mejorar la gestión de administrativa porque al hacerlo obtendrán un rendimiento mucho mayor de los procesos al momento de realizar las actividades asignadas, al establecerse un plan de mejora a los proceso de Planeación, Organización, Dirección y Control, el desempeño laboral profesional de apoyo a la docencia se incrementara debido al cumplimiento de los indicadores de calidad educacionales.

La propuesta para mejorar la gestión del departamento administrativo para incrementar el rendimiento del personal se justifica de la siguiente manera:

- Permitirá mejorar el rendimiento del talento humano de la Institución Educativa.
- Estimulara al personal de esta área a tomar conciencia de lo que significa seguir un proceso administrativo.
- Establecerá un procedimiento adecuado de formación y capacitaciones que necesitan el personal administrativo para su crecimiento personal y profesional.

- Mejorará el nivel de eficiencia y eficacia de los directivos de la Institución.
- A través de capacitaciones constantes mantendrá a los colaboradores aptos para acrecentar su eficacia en los logros de los objetivos que se han propuesto la institución donde labora.
- Permitirá al administrador encargado tomar decisiones desde el punto de vista de ciencia administrativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Antecedentes históricos

La administración dio sus inicios a comienzos que el hombre comenzó a trabajar en la sociedad, el surgimiento de esta disciplina es de vital importancia porque dio origen a la necesidad de pensar, organizar, dirigir y ejecutar planes cuyo objetivo es obtener resultados.

La administración es el órgano de mayor importancia dentro de cualquier institución, porque se ocupa del rendimiento y se encarga de hacer que los recursos sean rentables, a través de estrategias tomadas por los directivos las cuales son planeadas en el proceso de planificación.

La Administración desde sus inicios enfocada desde diferentes criterios con fundamentos en algunas lecturas realizadas de diferentes autores, han dado un punto de vista un tanto diferente al tema, pero aunque los enfoques sean un tanto diferentes, la fundamentación de los autores se direcciona en la misma ruta sobre su opinión de la gestión administrativa.

El término Administración ha sido objeto de estudio por diferentes autores; a los fines de la presente investigación, resulta útil los aportes de varios autores, cuyas definiciones aparecen recogidas en libro” Principios de Administración Moderna (Reyes, P.1996); en tal sentido, se significa el contenido y alcance de algunas de ellas:

- E.F.L Brech “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.(Citado por Reyes,P.1996);
- Fayol, H “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.
- José Antonio Fernández Arena “Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura a través del esfuerzo humano coordinado”.

- Koontz y O'Donnell "La dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".
- J.D Mooney "Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana". Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: "la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado".
- Peterson y Plowman "Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular".
- F. Morstein Marx "Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad positiva"... "es un ordenamiento sistemático de medios y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito" (Reyes, p. 1996, p. 3-4).

La valoración crítica de estas definiciones permite destacar que la administración es una actividad coordinada de procesos y esfuerzos entre los recursos humanos y los recursos de la organización, con el fin de lograr los objetivos y metas institucionales. Los autores a los que se hace alusión, coinciden en lo esencial, la administración se concreta en un conjunto de procesos que se deben de realizar de forma periódica, y que llevados desde la teoría a la práctica, conllevan al cumplimiento y el alcance de los objetivos y metas institucionales.

De esta manera ejecutando los procesos administrativos dentro institución educativa, esta aprovecharán sus recursos de manera eficiente; ello, permitirá el aumento de su eficiencia reflejados en su desempeño laboral, evidenciando un óptimo resultado en el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.

La administración cuenta con una serie de procesos para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

- La planeación es el primer proceso, donde se establecen las estrategias para el alcance de los objetivos y metas organizacionales.
- La organización es el segundo proceso, donde se establece como se distribuirá los recursos económicos, materiales técnicos y humano.
- La dirección es el tercer proceso, donde se logra la realización de lo planeado, donde el administrador debe tener una buena orientación y ejerza decisiones siguiendo el cumplimiento de las tareas a ejecutarse.
- El control es el cuarto proceso que permite garantizar que las actividades proyectadas se cumplan conforme a las funciones administrativas: planeación, organización y dirección.

Antecedentes de La Administración Educativa

Correa, C. (1997) Para hablar de Administración Educativa, cabe resaltar que las teorías antes mencionadas fueron la base para que, desde el siglo XIX, se empezara a pensar en la educación como un proyecto social. Y es el siglo XX donde se establece una comunidad de investigadores dedicados a estudiar los elementos que estructuran el proceso de enseñanza-aprendizaje, no solo a nivel pedagógico, sino también administrativo.

La administración educativa exige entonces, una organización moderna, dinámica, democrática y estratégica que viabilice la consecución de la misión institucional contribuyendo así, al logro de la misión regional y nacional” (p.12).

Tiene sus principios a inicios del siglo XIX, pero fue en el siglo XX donde se introduce la administración en el sistema educativo, la educación empieza a verse como una empresa que brinda un servicio, pero un servicio orientado a la formación del ser humano para la vida personal y profesional.

La administración educativa se establece una organización moderna. Dinámica, democrática, y estratégica con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización; siguiendo una serie de procesos que son necesarios para para el manejo y cumplimiento de los objetivos planteados.

Según Fernández, S y Rosales, M (2014) (p.8) “La Administración Educativa es un conjunto de funciones que van orientadas hacia el ofrecimiento de servicios educativos efectivos y eficientes.”

Los autores nos indican que la administración educativa es una serie de pasos y/o procesos que están enfocados en el cumplimiento de los objetivos, ofreciendo un servicio efectivo y eficiente.

Antecedentes del desempeño laboral

El Desempeño laboral es el rendimiento que los colaboradores exhiben conforme a las funciones que estos desempeñan dentro de un área asignada, nos ayuda a determina si el trabajador realiza bien o mal sus funciones.

La administración del desempeño y su evaluación ha estado presente en la historia desde hace mucho tiempo, por lo que no es un fenómeno nuevo. Varias autoridades en el tema afirman que el más temprano conocimiento de este sistema data de la Dinastía Wei de China durante el siglo III A.C. Posteriormente este concepto arribó a Estados Unidos de Norteamérica durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII. Sin embargo, la administración del desempeño no es oficialmente usada hasta los años 1940-1950(Recuperado de: <https://m.monografias.com/trabajos16/administracion-del-desempenio/administracion-del-desempenio.shtml>)

La administración del desempeño y la debida evaluación de este han estado presentes en la historia de la humanidad desde el siglo III A.C según varias autoridades, pero no fue hasta los años 1940-1950 que oficialmente fue utilizada. El desempeño laboral de apoyo a la docencia se manifiesta cuando el personal administrativo provee a los docentes los

recursos necesarios para que estos se desempeñen de manera eficiente. Los trabajadores deben de poseer aptitudes, comportamientos y cualidades personales que hacen que estos se desenvuelvan en su área.

Como en una organización no existe un panel de control con medidores que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las empresas tienen que construir sistemas de administración del desempeño que les permitan verificar si su personal está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora. Es aquí donde se puede observar la utilidad de usar la evaluación del desempeño de los empleados (Recuperado:(<https://m.monografias.com/trabajos16/administracion-del-desempenio/administracion-del-desempenio.shtml>)

Es necesario que toda organización cree sistemas que les permitan controlar a sus colaboradores ya que estos permiten verificar si su trabajador está cumpliendo y ejecutando en tiempo real las actividades plasmadas en la planificación.

Antecedentes Referenciales

Moran Bajaña Eva Annabell (2017) del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de la ciudad de Guayaquil “Propuesta de mejora a los procesos administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli” Expone la importancia que tienen los procesos administrativos dentro de una institución, estos procesos son vitales por que permiten la efectividad y el alcance de las metas y objetivos estratégicos planteados por las instituciones. Este trabajo aporta con la investigación debido a la importancia que tiene una debida gestión administrativa dentro de cualquier institución.

Silvia Elizabeth Salinas Zamora (2012) de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Tungurahua “Importancia de la Gestión Administrativa en el desempeño de los docentes del colegio nacional experimental Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el año lectivo 2010-2011”. Expone que la gestión administrativa dentro de las instituciones educativas en el Ecuador es considerada un

instrumento privilegiado de la administración y política educacional, es un proceso que permite la mejora de la calidad de apoyo al docente. Este trabajo aporta a la investigación debido a que una debida gestión administrativa aplicada a todos los procesos que conlleva esta ciencia, ayuda al desempeño laboral de apoyo a la docencia.

Clara Inés Millán Reyes, Sonia Yaneth Córdoba Guerrero, Luz Mariana Ávila Alférez (2006) Universidad Distrital Francisco José de Caldas de la ciudad de Bogotá (Colombia) “Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones educativas en las Instituciones Distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz” exponen que la gestión administrativa dentro de un institución Educativa es de vital importancia debido a que la administración es un soporte de apoyo constante que ayudan a cumplir las necesidades de procesos de apoyo a la docencia. Este trabajo aporta a la investigación debido a la importancia que tiene la gestión administrativa dentro de una institución educativa y el vital apoyo que da este la administración a la docencia.

Fundamentación Legal

Constitución República del Ecuador (2008)

Sección octava: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Código de trabajo 2019 Disposiciones Fundamentales

Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021” Toda una vida”

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida

Objetivo 1.12.- Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad

Objetivo 5.1.- Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

Ley Orgánica de Educación Intercultural

Título VI

De la regulación, control, infracciones, sanciones y recursos administrativos

Art. 142.- De los recursos.- A excepción de lo establecido en el artículo 65, contra los actos administrativos expedidos por las autoridades educativas con fundamento en las disposiciones de esta Ley, podrán interponerse los recursos previstos en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en la forma, plazos y procedimiento determinados en dicho Estatuto, sin perjuicio de las acciones judiciales y constitucionales a las que hubiere lugar.

Los actos normativos expedidos por dichas autoridades, con arreglo a la presente ley, podrán ser impugnados únicamente ante sede contenciosa administrativa.

Nota: Artículo sustituido por artículo 10 de Ley No. 00, publicada en Registro Oficial Suplemento 572 de 25 de Agosto del 2015.

Variables de investigación

Variable independiente: Gestión Administrativa

Según las definiciones citadas anteriormente, consideramos que la gestión administrativa es un conjunto de procesos que le permiten al

directivo desarrollar las fases del proceso administrativo los cuales son: planear, dirigir, organizar y controlar. Con el fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales mediante el aprovechamiento máximo de los recursos económicos, materiales y humanos, lo cual conlleva a óptimos resultados y un desempeño laboral eficiente.

Variable Independiente: Desempeño laboral

Consideramos que es el rendimiento laboral y manifestación de las competencias laborales alcanzadas por los colaboradores donde se integran: conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, conductas valores y características del individuo que contribuyen a alcanzar las metas institucionales y que este desempeño necesita ser medido en términos de rendimiento por parte de los trabajadores.

Definiciones Conceptuales

Administración

“Es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos”. (Significados.com)

La administración es una ciencia social que tiene como fin alcanzar los objetivos establecidos por las organizaciones, el cual necesita una serie de procesos que le permitan alcanzar dichos objetivos esto lo hacen a través de la planeación, dirección, coordinación y control de dichos procesos.

Eficiencia en administración

Refiere a la habilidad, capacidad o posibilidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles. Un comportamiento eficiente es aquel que plantea una estrategia racional y coherente que permite maximizar y optimizar el tiempo, los recursos y las decisiones. (Significado.net)

“Se refiere a la utilización de correcta y con la menor cantidad de los recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos”. (significados.com)

Eficiencia es la capacidad de utilizar de manera correcta los recursos que están a disposición para una institución, cuyo propósito es de alcanzar los objetivos con una adecuada optimización de los recursos, tiempo y toma de decisiones.

Administración del Desempeño

Es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de la cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

La administración del desempeño es el proceso mediante el cual la organización consolida que sus colaboradores trabajan de manera alineada a las metas de la organización.

Desempeño laboral

“Es el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”.(ecured.cu/desempeño laboral)

Es la concentración de las competencias laborales de los colaboradores, las cuales se unen como un todo y le permiten al individuo manifestarlas alcanzando resultados en relación a las exigencias de su puesto de trabajo.

Eficiente

Refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. (<https://definicion.de/eficiencia/>).

Eficiente es la capacidad que posee un individuo de poder obtener un resultado al momento de ejecutar una actividad.

Planificación en Administración

La planificación o también llamada planeación, es una herramienta estratégica para definir los objetivos específicos y generales, el cronograma, los resultados esperados, la puesta en marcha de lo planeado hasta alcanzar el objetivo general. (significados.com)

La planificación es una herramienta que nos ayuda a definir objetivos y metas trazados en un determinado periodo de tiempo. Y por medio de estrategias se den cumplimiento al alcance de los objetivos.

Organización en Administración

Se entiende por organización, una entidad social formada por dos o más personas que trabajan de manera coordinada en un ambiente externo específico apuntando a un objetivo colectivo. Consiste en la división de tareas y en la asignación de responsabilidades. (significados.com)

La organización consiste en la distribución de tareas y asignación de responsabilidad con los miembros de una entidad y que estos trabajan de manera coordinada para el cumplimiento de una tarea en específica.

Dirección en Administración

La dirección empresarial como el proceso para estudiar y emplear las estrategias proyectadas por un líder para cumplir con las misiones y objetivos planteados para el buen funcionamiento de la empresa. (significados.com)

La dirección consiste en encaminar y guiar a los colaboradores hacia un buen funcionamiento de la empresa.

Control en Administración

Es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas. (significados.com)

Nos permite controlar y verificar el cumplimiento de los procesos administrativos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

La Institución Educativa “Daniel Comboni” dedicada al servicio de la educación fue fundada por un misionero comboniano Italiano P. Olindo Natalle Spagnolo Martellozzo, el 24 de febrero del 1983 con el Acuerdo del Ministerio de Educación N° 17, siendo su primera Directora titular Sor. Mariana Isabel Obando Díaz.

Este Plantel Educativo, nace de la misión del Padre Olindo, por las múltiples necesidades sobre todo educativas del sector. Cuenta el Misionero que las familias del Guasmo por los años 80 vivían en situaciones de extrema pobreza, sin servicios básicos, en medio del lodo y de las aguas lluvias, y muchos niños y jóvenes que llegaban de diversos sectores del país no tenían la posibilidad de estudiar, ni los recursos necesarios para salir al centro de la ciudad.

Ante esta situación el padre Olindo decide fundar una escuela para que los niños tengan la oportunidad de estudiar, y aunque tuvo múltiples dificultades con los traficantes de tierra, que no querían ni a la escuela, ni al cura extranjero, logró que esta obra educativa con la bendición de Dios saliera adelante y dé los frutos esperados por tantas familias de este sector del Guayaquil.





Fuente:<https://www.google.com.ec/maps/place/Unidad+Educativa+Padre+Daniel+Comboni>

Autor: Navas, J. (2019)

Objeto social

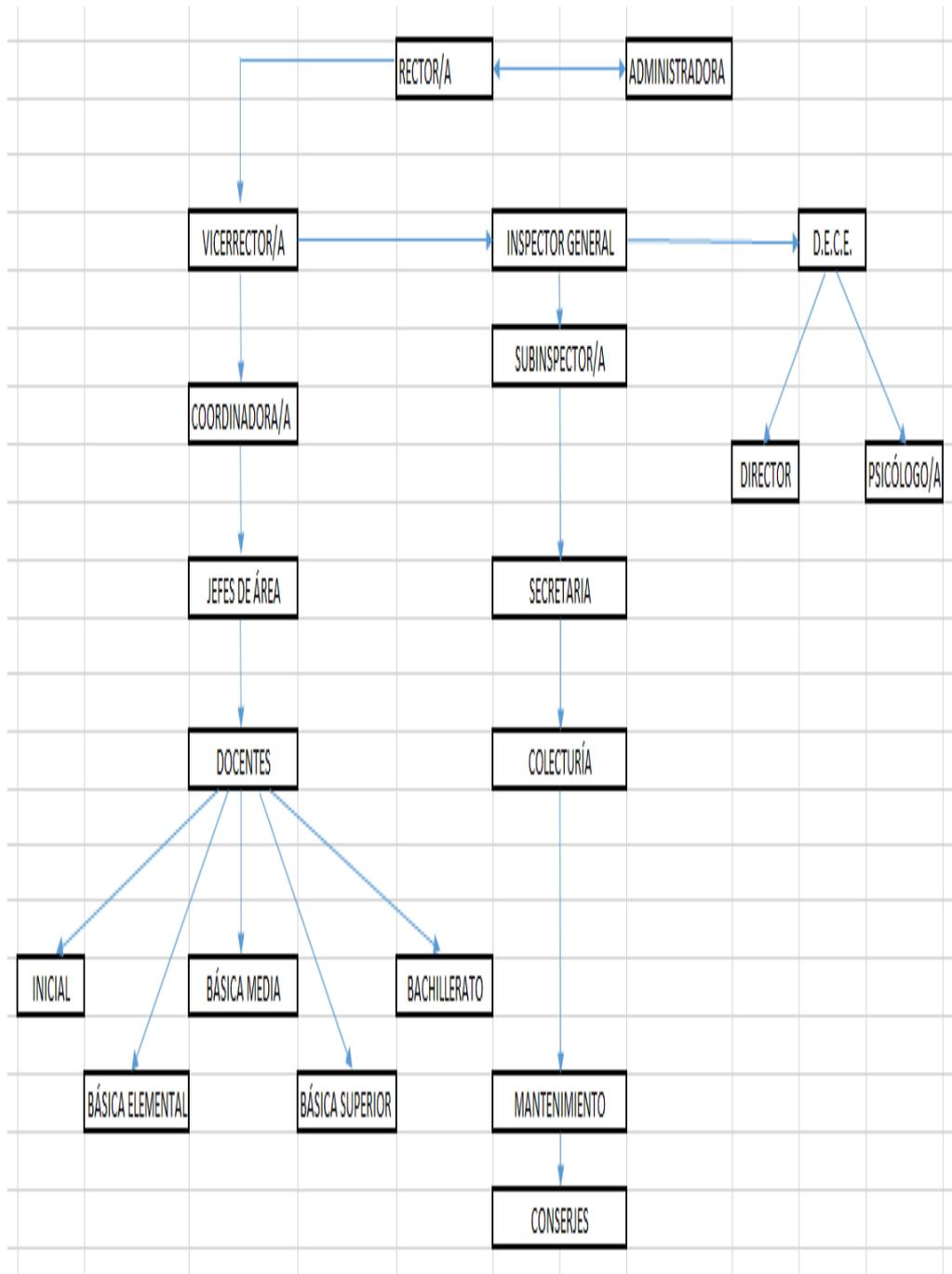
EL Objetivo La Unidad Educativa Particular Matutina “María Estrella del Mar-Daniel Comboni” está muy bien identificado, es educar a niños/as, jóvenes y señoritas especialmente del sector, dándoles la oportunidad de estudiar carreras técnicas, que les permita integrarse en el campo laboral al culminar su bachillerato y puedan costearse sus estudios universitarios y ayudar a sus familias, además que desarrollen creativamente su misión como cristianos y como ecuatorianos, al servicio de sus hermanos, en orden a la implantación del Reino de Dios, que es Reino de Paz y Amor.

Misión: Somos una Institución Particular Católica nacida de la misión, que brinda una formación con valores éticos, cristianos y científicos, para formar ciudadanos con espíritu misionero, pensamiento crítico e investigativo, guiados e inspirados en la pedagogía de Jesús, con una preparación académica integral basada en la calidad y calidez, que está en constante actualización, innovadora en beneficio de los niños y jóvenes, de los sectores de nuestra sociedad”

Visión:

“La Unidad Educativa Particular Daniel Comboni, se proyecta a formar estudiantes para que contribuyan al desarrollo de una sociedad altruista, inclusiva y proactiva. Liderando una formación católica y entregando

bachilleres con alto conocimiento científico, tecnológico, humanístico con bases sólidas para su formación profesional”.



Estructura Organizativa Gráfico 1: Organigrama

Fuente: Elaboracion personal 2019

Tabla 2: Plantilla Total de trabajadores

NOMBRES	CARGO	DEPARTAMENTO
Ayala Douglas	Vicerrector	Academico
Calle Oswaldo	Colector	Academico/Administrador
Duarte Ingrid	Psicologa	Dece
Macias Marianella	Secretaria general	Secretaria
Rivera Julia	Inspectora general	Inspeccion
Roque Jose	Subinspector	Inspeccion
Valdivieso Fany	Administradora	Administrativo
Vecilla Ronny	Psicologo	Dece
Alvarez Maria	Docente	Academico
Baque Mercedes	Docente	Academico
Baquerizo Vanessa	Docente	Academico
Chevez Tania	Docente	Academico
Cisnero Luis	Docente	Academico
Davila Karla	Docente	Academico
Espinel Teresa	Docente	Academico
Fiallos Marioa	Docente	Academico
Garcia Jose	Docente	Academico
Garcia Karen	Docente	Academico
Giler Luis	Docente	Academico
Litardo Cinthya	Docente	Academico
Lopez Patricia	Docente	Academico
Macias Victor	Docente	Academico
Marin Jimmy	Docente	Academico
Martillo Armando	Docente	Academico
Martinez Angela	Docente	Academico
Marzana Veronica	Docente	Academico
Mindiola Joselyne	Docente	Academico
Montesuma Shirliams	Docente	Academico
Moota Maryie	Docente	Academico
Ochoa Roosevell	Docente	Academico
Perez Lenin	Docente	Academico
Pinela Viviana	Docente	Academico
Rendon Winston	Docente	Academico
Saume Sheyla	Docente	Academico
Torres Carmen	Docente	Academico
Triana Jenniffer	Docente	Academico
Troya Tatiana	Docente	Academico
Vargas Martha	Docente	Academico
Velasco Maria	Docente	Academico
Vera Frankin	Docente	Academico
Villalva Vicky	Docente	Academico
Zamora Rachel	Docente	Academico

Total de trabajadores: 43

Fuente: Elaboracion personal 2019

Clientes

- Servicio de internet Cnt
- Imprenta Maya

Principales competencias

- Colegio Fiscal Provincia de Cotopaxi
- Colegio Particular Comision de Transito
- Unidad Educativa Fiscal 9 de Octubre

Descripcion del proceso de estudio o puesto de trabajo

La Institución Educativa hasta la actualidad se dedica a la formación de jóvenes brindándoles la oportunidad de estudiar carreras técnicas que les permitan integrarse al campo laboral y la formación espiritual, ubicada en el Guasmo Sur, de la Ciudad de Guayaquil detrás de la iglesia Stella Maris Cooperativa Francisco de Orellana.

Desde hace un año atrás la institución viene presentando insuficiencia en el personal que conforma el departamento administrativo y este se ve reflejado en el desempeño laboral profesional de apoyo a la docencia.

Tales insuficiencias son detalladas de la siguiente manera:

- Poca planificación
- Desorganización
- Insuficiencia en la dirección
- Escaso control

Debido a los problemas detallados la institución ha venido presentando ineficiencia en el desempeño laboral a la hora de cumplir con sus respectivas funciones asignadas aumentando el malestar y desmotivación en los docentes lo que ocasiona que los indicadores de calidad también disminuyan ya que al no cumplir con efectividad sus obligaciones el rendimiento de la institución no es el esperado.

Diseño de investigación

La metodología del trabajo de investigación presenta un enfoque; cualitativo, que sirvió de base u orientación metodológica para llevar a cabo el proceso investigativo, sustentado en fuentes primarias y secundarias de recolección de información hasta su procedimiento e interpretación.

Tipos de Investigación

El presente trabajo de investigación presenta el tipo de investigación descriptivo, debido a que la información recolectada describe la situación actual y como los acontecimientos y deficiencias existentes que afectan los procesos administrativos en la Institución Educativa, para poder proponer estrategias que ayuden a la problemática planteada.

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). (p. 92)

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir y detallar la realidad de una situación y eventos que se presentan en una organización o persona del cual se pretenda obtener información para el objeto de estudio.

Población y Muestra

Población

Para el presente trabajo de investigación, la población objeto de estudio esta situada en el departamento Administrativo, se ha esogido la población entera por que los miembros que la conforman son en totalidad de 8 personas, dedicados estos a cumplir con las funciones administrativas de la Institución Educativa.

“Población es la colección completa de todos los elementos (puntuaciones, personas, mediciones, etcétera) a estudiar”. (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011,p. 88). La población es la cantidad de individuos, elementos que se aplicara una investigación, la misma puede ser finita o infinita.

Muestra

Para (Hernández, et al., 2014) “Es un subgrupo de la población de estudio, del que se recolectan los datos estos deben ser representativo de esta.” (p.173).

a continuación se presenta una tabla donde se precisa la población y muestra del trabajo de investigación.

Tabla 3 : Población y muestra del trabajo de Investigación

Tipo de personal	Población	Muestra	%
Personal administrativo	8	4	50
Docentes	35	15	42,85
Total	43	19	44,18

Autor: Navas, J. (2019).

Técnicas de recolección de datos e información

Las técnicas empleadas para la recolección de información fueron las siguientes:

Tabla 4 : Técnicas

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario

Autor: Navas, J. (2019).

A continuación, se explica la esencia de cada una de las técnicas empleadas para la obtención de información:

Entrevista: Se utilizó esta técnica de investigación con el objetivo de obtener información acerca de los puntos de vista, opiniones, criterios, etc., del personal que está vinculado directamente con los procesos administrativos de la Institución.

La entrevista se realizó a:

- Se aplicó entrevista a cinco administrativos cuyo fin fue conocer acerca de la percepción que tienen estos sobre la administración como ciencia y la importancia que tienen los procesos administrativos dentro de una Institución Educativa.

Encuesta: Se la aplico a:

- A 15 personas conformados por el personal docente, con el objetivo de obtener información acerca de los problemas que se han venido presentando en el desempeño laboral de apoyo a la docencia.

Guía de Entrevista

Objetivo: obtención de información relevante acerca de puntos de vista, opiniones, criterios, etc., que nos permitirá establecer un plan de mejora y solución al problema de investigación

Preguntas:

1.- ¿Se le da importancia a los procesos administrativos dentro de la Institución? Si o no ¿por qué?

2.- ¿Considera usted que el desempeño laboral profesional es eficiente? Si o no ¿por qué?

3.- ¿Cree usted que el personal administrativo está debidamente capacitado para brindar un buen apoyo a la docencia? Si o no ¿por qué?

4.- ¿Existen políticas claras que permitan el seguimiento y evaluación constante al personal administrativo? Si o no ¿por qué?

5.- ¿Existe en la Unidad Educativa mecanismos que le permitan medir periódicamente el desempeño y alcance de los objetivos y metas Institucionales? Si o no ¿por qué?

6.- ¿El personal administrativo está comprometido con la misión y visión institucional? Si o no ¿por qué?

7.- ¿Considera usted que se debería evaluar con más frecuencia el desempeño laboral del personal administrativo?

Cuestionario

Objetivo: Obtener información acerca de las opiniones sobre el nivel de satisfacción de la gestión administrativa. Por parte del personal administrativo y docente respecto a sus percepciones, experiencia y aspiraciones. Los inconvenientes situados en la problemática planteada y alternativas que ellos consideren necesarias para corregir la situación.

1.- ¿Cómo califica el trabajo del personal administrativo de la institución?

- Excelente
- Muy buena
- Bueno
- Por mejorar

2.- ¿Cómo califica el desempeño laboral del personal administrativo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar

3.- ¿Se ofrece un ambiente laboral adecuado para todo el personal?

- Excelente

- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar

4.- ¿Recibe la suficiente capacitación y actualización de conocimientos y desarrollo por competencias profesional para su área?

- Si
- No
- A veces

5.- ¿Cómo valora la calidad de la gestión de dirección por parte de los directivos de la entidad?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar

6.- ¿Se comparte con todo el personal las decisiones estratégicas tomadas por los directivos?

- Si
- No
- A veces

7.- ¿Se lleva un adecuado proceso de control y supervisión de actividades para todo el personal?

- Si
- No
- A veces

8.- ¿Se encuentra satisfecho con la forma en la que se toman decisiones?

- Si

- No
- Tal vez

9.- ¿La comunicación entre todo el personal de la Unidad Educativa es buena?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar

10.- ¿Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por los directivos de la Institución?

- Si
- No
- Tal vez

CAPITULO IV

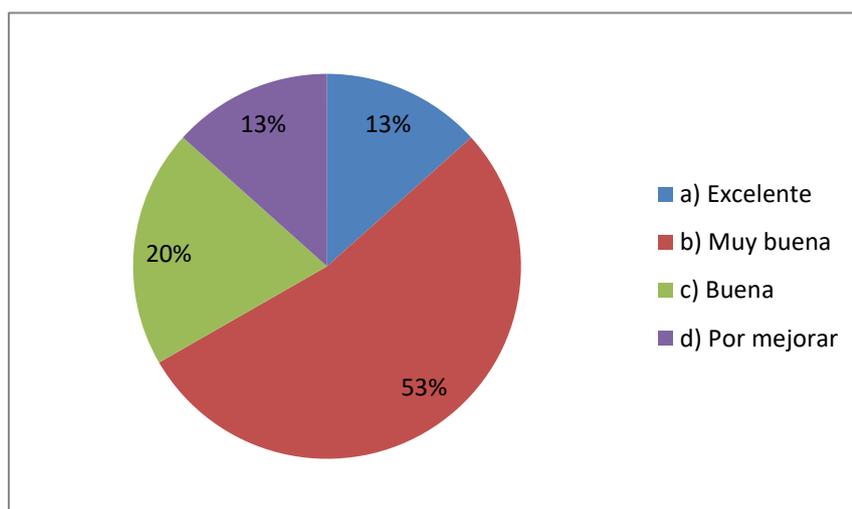
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Encuesta

1.- ¿Cómo califica el trabajo del personal administrativo de la institución?

a) Excelente	13%	2
b) Muy buena	53%	8
c) Buena	20%	3
d) Por mejorar	13%	2
total	100%	15

Gráfico 2: Calificación



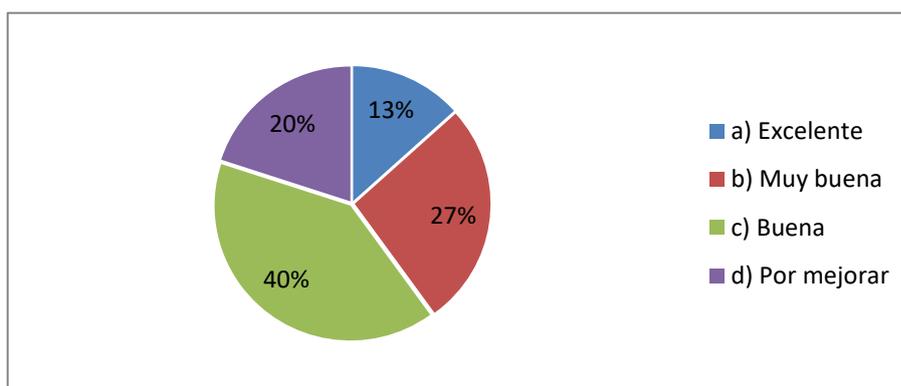
Elaborado por: Navas, J.

Análisis : las personas encuestadas en su mayoría son docentes, se pudo observar que en la pregunta No. 1, calificaron el trabajo del personal administrativo con un 53% muy bueno, el 20 % bueno, con 13 % excelente y 13% restante calificaron que aún se necesita mejorar el trabajo administrativo de la Institución Educativa.

2.- ¿Cómo califica el desempeño laboral del personal administrativo?

a) Excelente	13%	2
b) Muy buena	27%	4
c) Buena	40%	6
d) Por mejorar	20%	3
total	100%	15

Gráfico 3: Desempeño



Elaborado por: Navas, J.

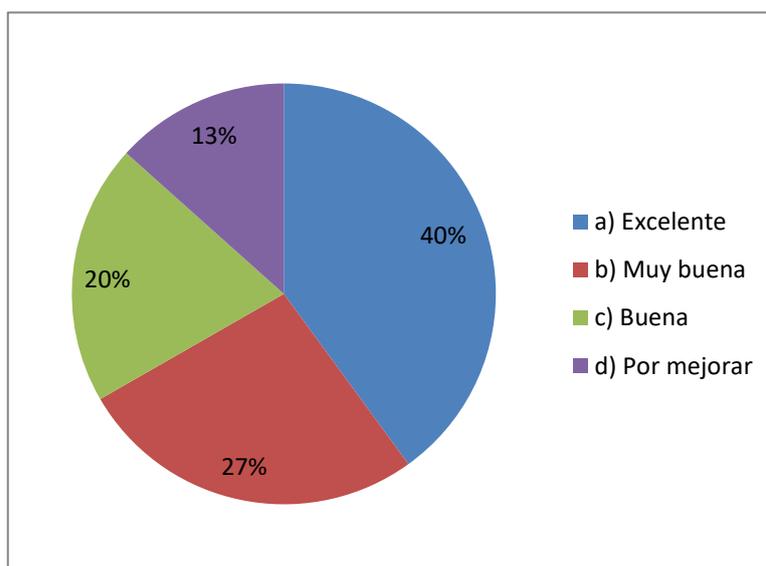
Análisis

En la pregunta sobre cómo califica el desempeño laboral del personal administrativo, obtuvimos el siguiente resultado con la pregunta No. 2, 13% calificó el desempeño excelente, 27 % muy buena, 40% buen desempeño y con un 20% calificaron que debe de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo.

3.- ¿Se ofrece un ambiente laboral adecuado para todo el personal?

a) Excelente	40%	6
b) Muy buena	27%	4
c) Buena	20%	3
d) Por mejorar	13%	2
total	100%	15

Gráfico 4: Ambiente



Elaborado por: Navas, J.

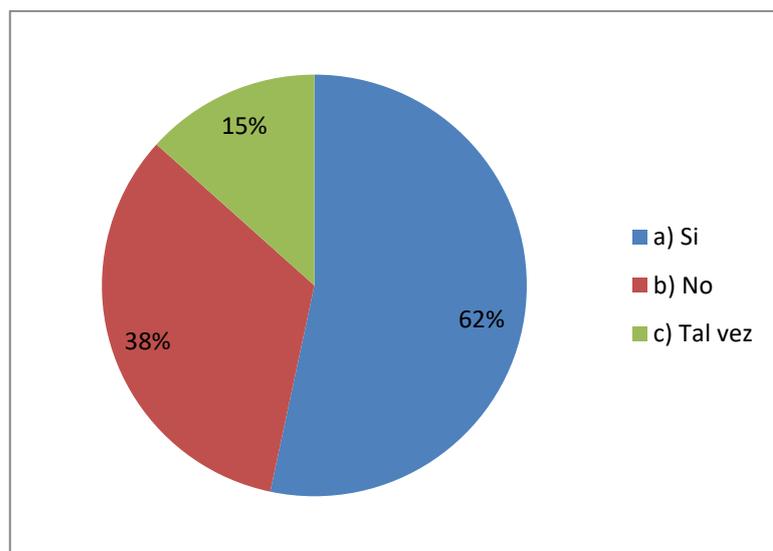
Análisis

En la pregunta No. 3 sobre cómo califica el ambiente laboral de la institución se obtuvo el siguiente resultado, el 40% calificó que la institución ofrece un excelente ambiente laboral, 27 % muy buena, 20% buen ambiente laboral y con un 13% calificaron que debe de mejorar el ambiente para todo el personal.

4.- ¿Recibe la suficiente capacitación y actualización de conocimientos y desarrollo por competencias profesional para su área?

a) Si	62%	8
b) No	38%	5
c) Tal vez	15%	2
total	100%	13

Gráfico 5: Capacitación



Elaborado por: Navas, J.

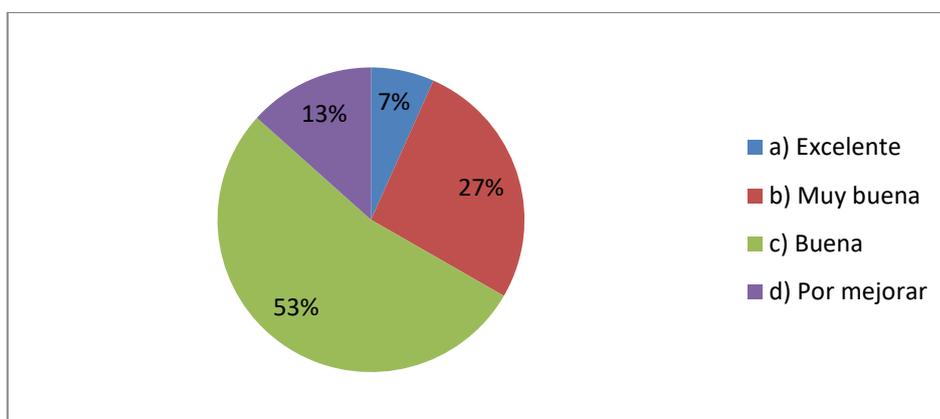
Análisis

En la pregunta No. 4 sobre si recibe suficiente capacitación y actualización de conocimientos y desarrollo por competencia profesionales, se obtuvo el siguiente resultado, el 62 % respondió que si la recibe, el 38% que no y el 15% respondió que solo a veces.

5.- ¿Cómo valora la calidad de la gestión de dirección por parte de los directivos de la entidad?

a) Excelente	7%	1
b) Muy buena	27%	4
c) Buena	53%	8
d) Por mejorar	13%	2
total	100%	15

Gráfico 6: Calidad



Elaborado por: Navas, J.

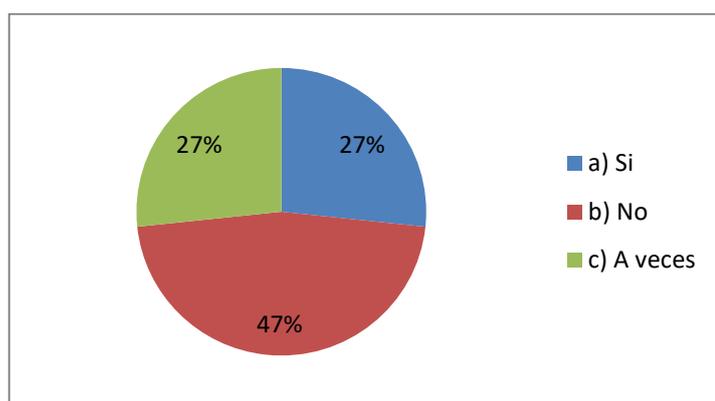
Análisis

En la pregunta No. 5 sobre cómo califica la gestión de dirección por parte de los directivos, se obtuvo el siguiente resultado, con un 7 % se calificó excelente, con 27% a muy buena, con 53% a buena y con 13% por mejorar, conclusión la gestión de dirección por parte de los directivos de la institución debe de mejorar.

6.- ¿Se comparte con todo el personal las decisiones estratégicas tomadas por los directivos?

a) Si	27%	4
b) No	47%	7
c) A veces	27%	4
total	100%	15

Gráfico 7: Decisiones



Elaborado por: Navas, J.

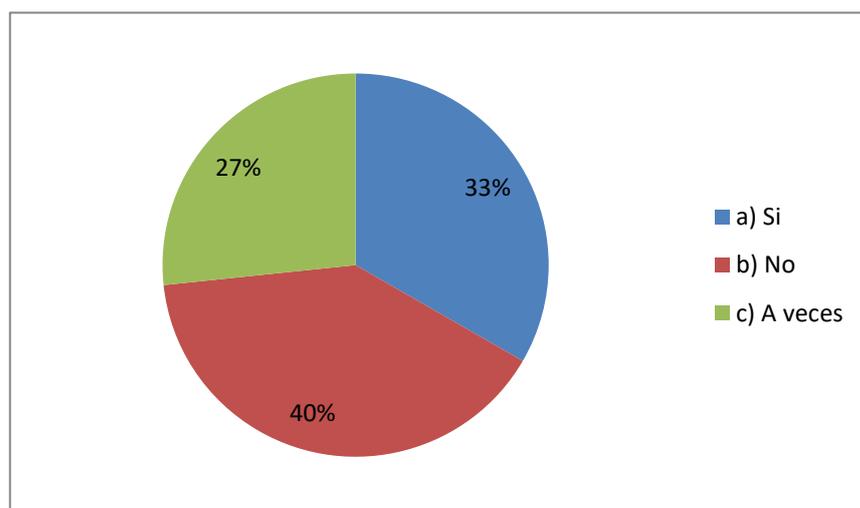
Análisis

En la pregunta No. 6 sobre si se comparte con todos las decisiones estratégicas tomadas por los directivos, se obtuvo el siguiente resultado, el 27 % respondió que sí, el 47% respondió no y el 27% respondió que solo a veces lo hacen.

7.- ¿Se lleva un adecuado proceso de control y supervisión de actividades para todo el personal?

a) Si	33%	5
b) No	40%	6
c) A veces	27%	4
total	100%	15

Gráfico 8: Proceso



Elaborado por: Navas, J.

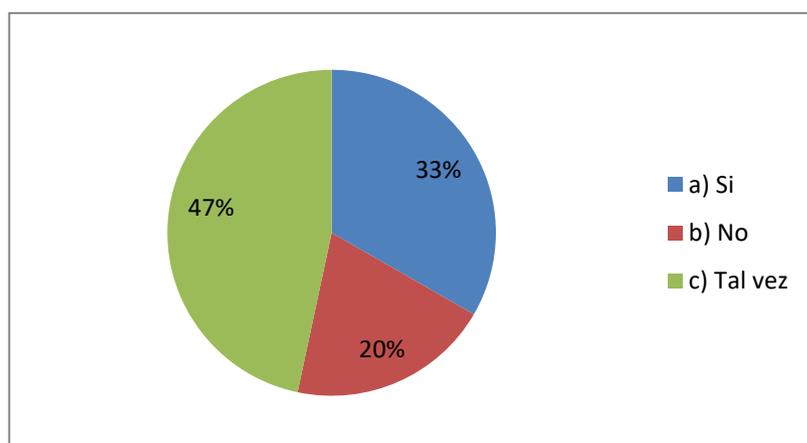
Análisis

En la pregunta No. 7 sobre si se lleva un debido proceso de control y supervisión de actividades a todo el personal. Se obtuvo el siguiente resultado, el 33% respondió que sí, el 40% respondió que no y el 27% respondió que solo a veces lo hacen y que no se realiza ese proceso al personal administrativo solo a los docentes.

8.- ¿Se encuentra satisfecho con la forma en la que se toman decisiones?

a) Si	33%	5
b) No	20%	3
c) Tal vez	47%	7
total	100%	15

Gráfico 9: Satisfacción



Elaborado por: Navas, J.

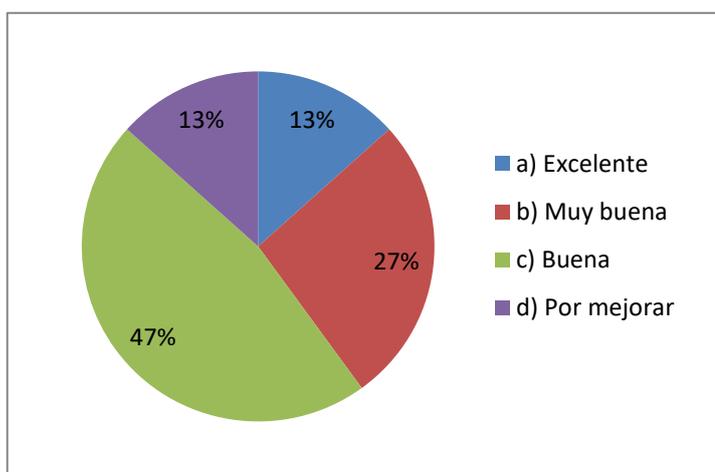
Análisis

En la pregunta No. 8 sobre si se encuentra satisfecho con la forma en la que se toman decisiones, se obtuvo el siguiente resultado, el 33% de las personas encuestadas respondieron que sí, con el 20 % respondieron que no y el 47% respondió que tal vez.

9.- ¿La comunicación entre todo el personal de la Unidad Educativa es buena?

a) Excelente	13%	2
b) Muy buena	27%	4
c) Buena	47%	7
d) Por mejorar	13%	2
total	100%	15

Gráfico 10: Comunicación



Elaborado por: Navas, J.

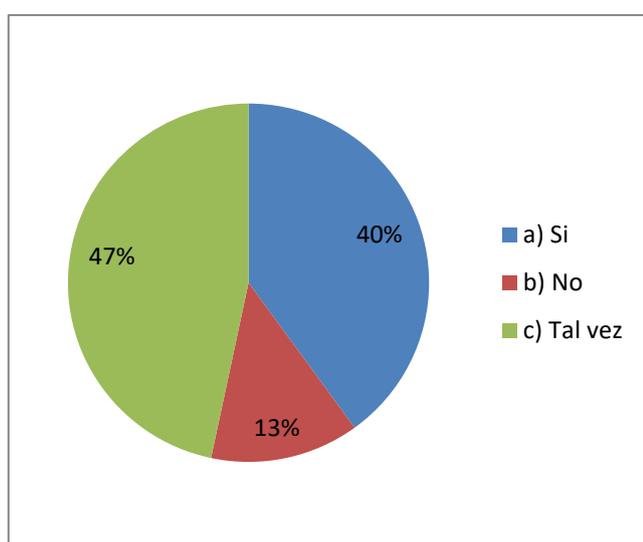
Análisis

En la pregunta No. 9 sobre si la comunicación entre el personal de la unidad educativa es buena, se obtuvo el siguiente resultado, con 13% es excelente, con 27% muy buena, con 47% buena y con 13% por mejorar.

10.- ¿Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por los directivos de la Institución?

a) Si	40%	6
b) No	13%	2
c) Tal vez	47%	7
total	100%	15

Gráfico 11: Opiniones



Elaborado por: Navas, J.

Análisis

En la pregunta No. 10 sobre si las opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta por parte de los directivos, se obtuvo el siguiente resultado, el 40% respondió que si son escuchados, el 13% respondió que no y el 47% respondió que tal vez son escuchadas y tomadas en cuentas sus opiniones por parte de los directivos.

Entrevista

Análisis de la entrevista

Objetivo:

Obtener información relevante acerca de puntos de vista, opiniones, criterios, etc., que nos permitirá establecer un plan de mejora y solución al problema de investigación

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada con personal administrativo.

1.- ¿Se le da importancia a los procesos administrativos dentro de la Institución? Si o no ¿por qué?

Si se le da importancia, sin embargo lo aplican de manera empírica y no desde el punto de vista de la ciencia administrativa, planeación, organización, dirección y control que son fundamentales para que cualquier empresa sea exitosa, esto causa que no tengan un buen funcionamiento al momento de ejecutar sus funciones.

2.- ¿Considera usted que el desempeño laboral profesional es eficiente? Si o no ¿por qué?

Si ya que contamos con personal debidamente preparado para ejecutar las responsabilidades que demandan sus funciones.

3.- ¿Cree usted que el personal administrativo está debidamente capacitado para brindar un buen apoyo a la docencia? Si o no ¿por qué?

Si por que la institución se encarga de brindar capacitaciones cada cierto tiempo al personal administrativo, aunque muchas veces esto no se reflejado con el apoyo a la docencia por lo cual causa inconvenientes entre compañeros de trabajo.

4.- ¿Existen políticas claras que permitan el seguimiento y evaluación constante al personal administrativo? Si o no ¿por qué?

Si existen políticas que permiten el seguimiento y evaluación constante del personal, pero esto más aplica para los docentes ya que para los administrativos no están fijados cuales son las políticas que permitan medir el seguimiento u evaluación de sus funciones.

5.- ¿Existe en la Unidad Educativa mecanismos que le permitan medir periódicamente el desempeño y alcance de los objetivos y metas Institucionales? Si o no ¿por qué?

Si los hay para el personal docente mecanismos que nos ayudan a medir periódicamente su desempeño y alcance de objetivos, sin embargo para el personal administrativo aún no está desarrollada la matriz que nos ayuden a medir su desempeño y alcance de objetivos que contribuyan al logro de objetivos y metas institucionales.

6.- ¿El personal administrativo está comprometido con la misión y visión institucional? Si o no ¿por qué?

Si ya que últimamente hemos notado un alto nivel de compromiso por parte de todo el personal con la misión y visión que persigue la institución educativa.

7.- ¿Considera Usted que se debería evaluar con más frecuencia el desempeño laboral del personal administrativo?

Si se debería de evaluar con más frecuencia el desempeño laboral de todo el personal administrativo ya que esto nos ayudaría hacer más eficientes al momento de brindar ayuda a la docencia y brindaremos un servicio de calidad.

Conclusión de la entrevista

Gracias a este instrumento de investigación, la entrevista, se pudo obtener información de vital importancia para la elaboración nuestro plan de mejora que es nuestro principal objetivo desde que se planteó la problemática. Ya que nuestros entrevistados aportaron con información verídica, claras y precisas sobre las deficiencias existentes de procesos administrativos dentro del departamento administrativo de la institución educativa “Daniel Comboni”.

Se recalca la importancia de guiarse bajo estos procesos administrativos ya que nos ayudan a establecer objetivos, optimizar recursos, facilita la toma de decisiones ya que nos permite delegar responsabilidades, nos permite elaborar métodos y estrategias operativas y el control evita operaciones inútiles y se logre con eficiencia lo planificado.

Plan de Mejora

Tabla 5: Plan de Mejora

Objetivo: elaborar un plan de mejora para la debida gestión del departamento administrativo de la Institución Educativa "Daniel Comboni"					
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Capacitación y actualización de conocimientos sobre planificación estratégica.	Capacitar a la administradora y personal administrativo sobre como planificar de manera optima y eficaz y la importancia de este proceso para determinar y lograr objetivos, mediante una debida direccion.	Buscando gestionar este tipo de tipo de capacitaciones.	Anual	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Personal	Sala de reunion de la institucion
Capacitación a todo el personal sobre procesos administrativos para mejorar la eficiencia de sus funciones.	Disminuir lo errores en cuanto a las funciones y responsabilidades del personal	Reunir a todo el personal y socializar el tema de el proceso de planificación	Semestral	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Personal	Sala de reunion de la institucion
Desarrollar parametros de que permiatan medir el desempeño y alcance de objetivos del personal administrativo	Esto ayudara a medir de manera mas exacta el desempeño y el alcance de los objetivos por parte del personal administrativo.	Aplicando matriz de evaluacion de competencias laborales	Semestral	Administradora/ Vicerrector	Sala de reunion de la institucion
Desarrollar un sistema control interno adecuado para la Institucion Educativa	Permitira optimizar la utilizacion de recursos con calidad para el alcance de una adecuada gestion adiministrativa, alcanzando una mejor productividad.	Mediante la aplicación de normas y procedimientos que todo el personal de la institucion debiera seguir y aplicarlo	Anual	talento Humano/ Inspectora General	Sala de reunion de la institucion

Plan de Capacitación

Tabla 6: Plan de Capacitación

Objetivo: Capacitar				
Temas	Objetivo	Contenido	Metodología	Evaluación
Planificación Estratégica	Brindarles herramientas que permitan una óptima dirección y contribuya a la toma de decisiones en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> Definición de planificación. Importancia de la planificación. Tipos, características y funciones de los objetivos. Definición y características de las metas. Diferencia en objetivos y metas. Análisis interno y externo de la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad. Proceso vivencial de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación parcial: Mediante la aplicación de test de evaluación. Evaluación final o integradora: Fundamentar metodología para realizar planificación estratégica
Procesos administrativos	Darles la fundamentación teórica y las herramientas que les permitan a ejecutar de manera eficiente los procesos que conlleva la administración.	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentación de la administrativos Importancia. Objetivo. Elementos de la administración Procesos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica de grupos. Proceso vivencial de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación final o integradora: Explicar cómo llevar las funciones sustantivas(al menos dos)

Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente los aspectos sobre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la institución educativa, para la aplicación de un plan de mejora que le permita gestionar de manera más eficiente desde el punto de vista de la ciencia administrativa.
- Se identificaron factores determinantes de la gestión administrativa en relación a la delegación de función y los procesos que esta conlleva, asumen tareas no direccionadas y esto trae conflictos entre compañeros.
- Se detectó que el personal administrativo no es evaluado debidamente como lo hacen con el personal docente y es aquí donde los docentes sienten insatisfacción de que solo ellos sean evaluados y los administrativos no.
- Se detectó que la comunicación se debe de mejorar ya que un porcentaje de los trabajadores encuestados califico que solo es buena y esto causa insatisfacción.
- Se detectó que muchas de las decisiones estratégicas tomadas por los directivos no son debidamente comunicadas a todo el personal, esto cual causa insatisfacción a la falta de comunicación.

Recomendaciones

- Implementar el plan de mejora elaborado para el personal del departamento administrativo de la institución educativa “Daniel Comboni”.
- Gestionar de manera efectiva y eficiente los procesos que conlleva la administración, ya que esto permitirá que sus colaboradores vean más allá de funciones específicas y que los procesos desempeñan un papel muy importante en una empresa, ya que al involucrarse y hacer que estos se cumplan se benefician todos al contar con un personal comprometido y dispuesto a dar su máximo desempeño para ayudar a la institución.
- Realizar evaluaciones por competencias laborales al personal administrativo de la institución; ello, permitirá recoger y evidenciar el desempeño y su nivel de conocimientos, competencia para desempeñar sus funciones en el cargo que ocupa.
- Establecer un sistema de comunicación activa entre todo el personal de la institución, ya que este tipo de comunicación es interactiva, capaz de escuchar y motiva la participación de comunicar y relacionarse.
- Los directivos deben ser los principales en poner en ejecución la comunicación activa al momento de transmitir a sus colaboradores las decisiones estratégicas tomadas para la mejora de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Correa, C. (1997) *Administración y calidad integral en las instituciones educativas*, Cooperativa editorial Magisterio, Santafé de Bogotá, Colombia.
- 2) Reyes, A. (2007) *Administración Moderna*, Editorial Limusa s.a, México.
- 3) Fernández, S., Rosales, M., (2014). *Administración educativa: la planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología su impacto en la educación*, 1582, 8.
- 4) Cid. A., Méndez, R., Sandoval, F., (2011) *Investigación fundamentos y metodología*, Editorial Pearson Educación de México, Segunda Edición, México.
- 5) Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw Hill, Quinta edición, ciudad, México.
- 6) Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw Hill, sexta edición, ciudad, México.
- 7) Monografías.com, administración del desempeño, (<https://m.monografias.com/trabajos16/administracion-del-desempenio/administracion-del-desempenio.shtml>)
- 8) Definición de administración, Recuperado de <https://www.significados.com/administracion/>
- 9) Definición de eficiencia, Recuperado de <https://www.significados.com/eficiencia/>
- 10) Definición de planificación, Recuperado de <https://www.significados.com/planificacion/>
- 11) Definición de control, Recuperado de <https://www.significados.com/control/>
- 12) Definición de dirección, Recuperado de <https://www.significados.com/direccion/>
- 13) Definición de organización, Recuperado de <https://www.significados.com/organizacion/>

Anexos

Anexo 1 Carta Aceptación de Empresa



CARTA DE ACEPTACIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

FECHA: Guayaquil, lunes 24 de junio del 2019.
ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN 0

En consideración a la solicitud presentada por el Sr. **JORGE HUMBERTO NAVAS VELASCO**, con CI. **0952461887** estudiante de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, para que realice su proyecto de investigación, “**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTION DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “DANIEL COMBONI”**”, ha sido aceptado en la Institución para la ejecución del tema presente.

De antemano, agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,


Vicerrectorado Académico
Ing. Douglas Ayala B.




Rectora (E)
Hna. Fany Valdivieso V.



Anexo 2. Fotos



Aplicando la técnica de Encuesta a personal docente



Aplicando la técnica de la entrevista al vicerrector de la Unidad Educativa.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la unidad educativa Daniel Comboni ”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al mejoramiento de la Gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni” que favorezca un mejor desempeño del personal de apoyo a la docencia?** presentado por **Navas Velasco Jorge Humberto** cómo requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Navas Velasco Jorge Humberto

Tutor:

PhD. Ramos Guzmán Hernández

NTIDAD

HUMBERTO

JIL/BOLIVAR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Abatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador



Luis Alberto Abatep

Firma

CEGESCIT

STON

MAGDALENA

UIL-NT 7 - GUA

