



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE
LA UNIDAD EDUCATIVA NUEVA VISIÓN**

Tutor:

Ph.D Rosa Roxana Chiquito Chilan

Autora:

Quintana Cruz Mercedes Lisbeth

Guayaquil - Ecuador

2019



DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico principalmente a Dios, por darme la fuerza y sabiduría para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mi familia por su sacrificio, trabajo, amor y por estar siempre presentes durante todos estos años.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me compartieron sus conocimientos.

Quintana Cruz Mercedes Lisbeth



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta institución y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutora de tesis, quien ha guiado con su conocimiento y colaboración el desarrollo de este trabajo.

A los docentes y al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimientos.

Quintana Cruz Mercedes Lisbeth

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARINO DE
TECNOLOGÍA**

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

Proyecto de investigación a la obtención del título de: Tecnología en
Administración de Empresas.

Tema:

“Propuesta de mejora a los procesos administrativos de la Unidad
Educativa Nueva Visión”

Autor: Quintana Cruz Mercedes Lisbeth
Tutor: Ph.D Rosa Roxana Chiquito Chilan

RESUMEN

El presente trabajo titulado: Propuesta de mejora a los procesos administrativos de la Unidad Educativa Nueva Visión; tiene como finalidad analizar los Procesos Administrativo que durante el último año han venido presentando inconvenientes en las diferentes actividades, tales como falta de coordinación en los horarios, falta de comunicación, liderazgo autocrático y multas constantes.

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, análisis documental y guía de observación, permitió obtener información de campo necesaria para el diagnóstico del problema y considerar el contenido y alcance del plan de mejora propuesto.

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 la institución educativa.

Palabras claves:

Administración, Optimización, Procesos, Desempeño laboral.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARINO DE
TECNOLOGÍA**

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

Proyecto de investigación a la obtención del título de: Tecnología en
Administración de Empresas.

Tema:

“Propuesta de mejora a los procesos administrativos de la Unidad
Educativa Nueva Visión”

Autor: Quintana Cruz Mercedes Lisbeth
Tutor: Ph.D Rosa Roxana Chiquito Chilan

Abstract

The present work entitled: Proposal to improve the administrative processes of the Nueva Vision Educational Unit; Its purpose is to analyze the Administrative Processes that during the last year have been presenting problems in the different activities, such as lack of coordination in schedules, lack of communication, autocratic leadership and constant fines.

By collecting relevant information through documents such as: books, theses, magazines, as well as other sources of information such as web queries, it was possible to obtain a more concrete idea about the research topic. The application of the research instruments inherent to the data collection techniques called interviews, documentary analysis and observation guide, obtain the necessary field information for the diagnosis of the problem and consider the content and scope of the proposed improvement plan.

When determining the causes and reasons, 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 educational institution.

Keywords:

Administration, Optimization, Processes, Work performance.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	ix
RESUMEN.....	x
Abstract	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema.....	1
Situación conflicto	3
Formulación del problema	3
Delimitación del problema	3
Variables de investigación.....	4
Objetivos	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos:.....	4
Justificación de la investigación.....	4
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
Fundamentación teórica.....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales	10
Fundamentación legal	25
Variables de la investigación	27
Definiciones conceptuales	27
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA.....	30
Presentación de la empresa.....	30
Misión	30

Visión.....	30
Plantilla total de trabajadores.....	31
Diseño de la investigación	31
Tipos de investigación	32
Población y muestra	33
Técnicas de recolección de datos e información.....	33
CAPITULO IV	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
Análisis documental	36
Guía de observación	36
Entrevista	37
Análisis FODA.....	38
Matriz CAME	39
Modelo 5W2H	41
Conclusiones.....	43
Recomendaciones	44
Bibliografía.....	45
ANEXO	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra del trabajo de investigación	33
Tabla 2: Análisis FODA y Matriz CAME	38
Tabla 3: Modelo 5W2H	41

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La administración como una actividad existió desde que dos o más personas unieron fuerzas para lograr objetivos comunes. Así surgieron las organizaciones.

La buena administración en una organización se convierte en un pilar fundamental para el logro de los objetivos y más cuando se observa que día tras día la mayoría de las empresas les dan mayor importancia a lograr optimizar los recursos que permitan una eficiente planeación, organización, dirección y control, a los departamentos que la conforman y son los pilares fundamentales para su rendimiento.

En las empresas u organizaciones se debe implementar un proceso administrativo que permita facilitar la integración del talento humano para lograr tenerlo a disposición de las necesidades de la organización, pero antes de esto se debe iniciar por cumplir con las obligaciones que se tienen frente al personal que se encuentra laborando en cada uno de los niveles tanto operativos como administrativos.

Las tendencias actuales de la sociedad, donde su dinamismo acelerado y su constante cambio en las formas de realizar ciertos procesos para controlar su entorno; han hecho que las estructuras llamadas organizaciones o instituciones avancen cada vez más hacia una nueva forma de manejar su talento humano y todas aquellas actividades que influyen en las mismas para lograr sus objetivos y metas propuestas

Debido al control poco adecuado de los procesos administrativos, estos han hecho que no se trabaje con eficiencia y eficacia, tanto la parte interna como externa a la organización o institución, provocando que las actividades se realicen de manera más lenta y en determinados casos poco oportuna para

el tiempo de respuesta deseado. Dándole trabajo extra a los demás individuos.

En la actualidad se puede notar que la mayoría de las empresas exitosas implementan un proceso administrativo para manejar sus operaciones, están compuesto por la planeación, dirección, organización, y control los cuales son procesos sistematizados y necesarios para el logro de los objetivos. El proceso administrativo es extremadamente importante en todo tipo de empresas ya que el uso de este proceso evita imprevistos en los momentos más difíciles y en la toma de decisiones importantes.

En la actualidad los procesos administrativos han cambiado significativamente para el mejoramiento de la organización, por ello las empresas implementan técnicas y estrategias para lograr optimizar sus recursos. Uno de los recursos más importante, sin duda alguna es el recurso humano tanto así que ha tomado diferentes formas para referirse al personal con el que cuenta una organización para el desempeño de las diferentes actividades, en la actualidad se lo conoce como talento humano o capital humano, el cual es una parte esencial ya que de ella depende el logro de los objetivos y la utilidad económica que genere una empresa (Hitt, Black, y Porter, 2006).

Un problema muy común en la actualidad de las empresas y particularmente en las unidades educativas, es la mala administración de los procesos lo que genera a lo largo del tiempo malestares en el personal, por ello es necesario corregir a tiempo las falencias en la planeación, organización, dirección, control y supervisión. (Robbin y Coulter, 2005)

Estos inconvenientes se pudieran generar por no tener una visión clara de lo que se quiere lograr y no seguir con lo planificado, generando el rompimiento del proceso y por ende el personal no cumplen con los objetivos, generando malestares entre sí y es ahí donde comienzan los problemas de coordinación, comunicación, liderazgo, etc.

La Unidad Educativa Nueva Visión dedicada a la enseñanza e inclusión de niños y niñas del sector de Guayaquil está presentando problemas en sus procesos administrativos perjudicando a los docentes, al no poder tener un control y ambiente adecuado para realizar sus actividades de la mejor manera, generando discusiones, conflictos, etc.

Situación conflicto

La Unidad Educativa Nueva Visión N° 1571 se encuentra situada en la provincia de Guayas, cantón de Guayaquil en la parroquia de Tarqui en primera oeste 206 y calle G, la cual tiene falencias en los procesos administrativos de talento humano, donde se pudo evidenciar lo siguiente:

- Falta de coordinación en los horarios.
- Falta de comunicación.
- Liderazgo autocrático.
- Multas constantes.

De no realizarse un análisis de la situación, los malestares entre el personal incrementarían a tal punto de no aprovechar de manera adecuada al personal con el que cuenta la institución.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar los procesos administrativos para lograr la optimización del talento humano en la Unidad Educativa Nueva Visión, en el cantón de Guayaquil, provincia del Guayas, en el 2019?

Delimitación del problema

La investigación se desarrolla de la siguiente manera:

Campo: Administrativo

Área: Procesos administrativos

Aspecto: Optimizar, talento, humano

Espacio: Unidad Educativa Nueva Visión

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Año: 2019

Variables de investigación

Variable independiente: Procesos administrativos

Variable dependiente: Optimización de talento humano

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora a los procesos administrativos para lograr la optimización del personal en la Unidad Educativa Nueva Visión.

Objetivos específicos:

- Fundamentar desde la teoría de la administración la relación que existe entre los procesos administrativos y la optimización del talento humano.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos de la Unidad Educativa Nueva Visión.
- Proponer mejoras a los procesos administrativos de la Unidad Educativa Nueva Visión.

Justificación de la investigación

La inadecuada administración de los procesos administrativos en la Unidad Educativa Nueva Visión ha provocado impacto negativo en las operaciones generales, lo cual afecta el desempeño laboral, profesional y personal del talento humano y a los ingresos de la institución.

El principal argumento para lograr el mejoramiento de las instituciones educativas es el manejo de aplicación de procesos administrativos de manera sistematizada con lineamientos y directrices estratégicas bien enmarcadas que permitirán alcanzar con éxito los objetivos propuestos en construcción colectiva.

A través de esta investigación se podrá plantear el cómo llevar un mejor control administrativo y de la información que se podrá aplicar en la Unidad Educativa Nueva Visión de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas que les ayudará a agilizar las funciones laborales.

Este proyecto tiene como fin brindar una mejora para la Unidad Educativa Nueva Visión de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, lo cual beneficiara a directivos y docentes, también busca mejorar el trabajo participativo, proactivo y la mejora de la calidad en la administración.

La sistematización de los procesos será factible porque nos permitirá aumentar el rendimiento y por lo tanto optimizaremos el talento humano, lo que representa un ahorro de tiempo y dinero. De esta manera la aplicación de sistema conlleva a la capacitación del personal administrativo de la Unidad Educativa Nueva Visión, el cual podrá ser evaluado y se podrá determinar la factibilidad sobre la estrategia implementada.

Además, está investigación tiene valor practico debido a la implementación de una propuesta de mejora a los procesos administrativos van a disminuir los conflictos generados entre el personal docente lo cual va a crear un mejor ambiente para realizar las actividades.

La utilidad metodológica de la investigación constituirá un gran aporte en el mejoramiento de los procesos administrativos teniendo en cuenta que en la actualidad se tiene que dar un enfoque más amplio al talento humano en instituciones educativas.

Además, este estudio propone la mejora de los procesos administrativos de manera integral donde los beneficiarios (docentes y directivos) intervendrán y mediante la información recopilada el presente trabajo de investigación proporcionará una guía metodológica para un desempeño eficiente tanto de los docentes como directivos de la Unidad Educativa Nueva Visión de la ciudad de Guayaquil.

Se recopilará datos mediante la entrevista, un análisis documental y una guía de observación, las cuales nos brindaran información importante para un análisis profundo y poder defender la investigación realizada, teniendo en cuenta que no se debe descuidar los procesos administrativos.

Este estudio posee relevancia social al tomar en cuenta el plan nacional del buen vivir como una guía para beneficiar no solo al talento humano de la institución educativa sino también ayudar a los estudiantes a través de entorno institucional más educacional e inclusivo.

El ambiente institucional se analizó con el fin de poder identificar las fortalezas y debilidades y poder realizar una propuesta de mejora a los procesos administrativos para lograr la optimización del talento humano en la Unidad Educativa Nueva Visión, en el cantón de Guayaquil, provincia del Guayas, en el 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Antecedentes históricos

La administración

Al hablar de los orígenes y constante evolución de la administración, se puede entender cómo ha ido desarrollándose a la par con la evolución del ser humano; ya que desde sus inicios este tuvo la necesidad de pensar organizar, decidir y ejecutar sus planes para satisfacer las necesidades.

Los primeros pobladores de la prehistoria se vieron en la necesidad de coordinarse y conjuntar esfuerzos para el logro de objetivos, mientras fue evolucionando la humanidad, se empezaron a formar y establecer grupos pequeños que se convirtieron más tarde en grandes masas; por lo que fue de importancia el buscar formas y estrategias sobre cómo lograr organizaciones que realizaran sus actividades de manera más eficaz y eficiente; esto condujo y aportó al desarrollo de la administración.

Es por ello, que para comprender mejor y reconocer la importancia que ha tenido la administración a través de los años, es importante conocer sus orígenes, evolución y como ha impactado en la vida actual.

Desde épocas antiguas, se utilizaban la administración de una manera empírica donde el ser humano buscaba la manera de satisfacer sus necesidades de manera más rápida y utilizando el recurso con el que contaran, buscando maneras de establecer grupos de personas en cada actividad en la que se desarrollaran mejor dependiendo de sus habilidades y capacidades. Con el tiempo se forjaron nuevas formas de definir la administración como una ciencia donde grandes filósofos, economistas y entre otros intervinieron para desarrollar principios, etapas, fases y procesos.

A finales del siglo XIX, básicamente en Europa y Estados Unidos, donde algunos países empezaron a desarrollar estudios empíricos como fue el caso de Alemania, Francia e Inglaterra sobre la situación de los trabajadores donde la excesiva mecanización de las tareas generó una creciente insatisfacción entre el personal y las grandes fábricas, lo cual dio origen a las primeras medidas para tratar de solucionar problemas asociados a la salud, la vivienda y los horarios de los trabajadores, pero fue en los años veinte de nuestro siglo que se inician estudios de Hawthorne. Experiencia dirigida por Elton Mayo director de la Universidad de Harvard donde se descubre el factor humano como lo más importante de la empresa. En sus estudios se demostró que las personas trabajan mejor cuando están bien física y mentalmente donde se empezó a notar la alta producción que mostro esta teoría (Lucas, 1992).

Proceso administrativo

Tienen su inicio a finales del siglo XIX en Estados Unidos, país que ha sabido mantener la delantera en el desarrollo de nuevas tecnologías y nuevos conocimientos.

El autor de los procesos administrativos fue un ingeniero de minas francés de nombre Henri Fayol, propuso con base en su propia experiencia laboral los que hoy todavía son reconocidos, como los componentes básicos del proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección y Control (Ríos A. & Iza, 2004).

Las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de Fayol por la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa y sus aportaciones a la disciplina son importante hasta hoy en día.

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (Guadalupe, 2014).

Talento humano

“Las personas son consideradas talento a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero el Talento Humanos se convierte en el más complejo e importante porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento” (Duran, 2011).

A pesar de la complejidad que tiene implícito el fenómeno social, la dirección de personas ha transcurrido por disímiles etapas y reflexiones. En la actualidad el talento humano es considerado el activo esencial de una organización en los cuales se invierten para posteriormente recoger sus resultados; ellos aportan su capacidad productiva y se convierten en portadores y generadores de conocimientos lo que hace que se les reconozca hoy como verdaderos factores de competitividad.

En término “hombre” en el contexto empresarial ha evolucionado y se ha centrado en cuatro términos principales según su desarrollo, el primero es “personal”, luego “recurso humano”, le sigue “capital humano” y por último “talento humano”.

Según el diccionario Aristos en (Morales, 2002), se definen estos términos de la siguiente manera:

Personal, es el conjunto o grupo de personas pertenecientes a determinada organización, empresa, corporación o dependencia.

Recurso humano, es el conjunto de capital humano donde la empresa es la que posee el control en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.

Capital humano, es el conjunto de habilidades, conocimientos y aptitudes propio a los individuos que forman la organización, empresa o institución.

Talento humano, es la aptitud intelectual de las personas de una organización, empresa o institución valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

Se evidencia entonces una evolución en la concepción del individuo pasando de una percepción meramente operativa a una un que reconoce al hombre como generador de ventajas competitivas.

La función que sufre mayores cambios a lo largo de la historia es la del personal entre todas las diferentes funciones empresariales y estos cambios son el resultado de un lento proceso de transformaciones de dicha función en las organizaciones.

Al hablar de evolución, resulta necesario elegir un punto de partida, pero en este caso se hace difícil establecerlo con precisión. Es imposible detectar el momento exacto en el que se dio inicio a las técnicas de dirección y gestión de personal, dado que la mayoría de las civilizaciones han usado en mayor o menor medida la división de trabajo, especialización en determinadas labores, selección y motivación de los trabajadores con diferentes técnicas (Leal, Román, De Prado y Rodríguez, 2004).

Chiavenato (1999) ofrece una definición de administración del talento humano donde se tiene en cuenta al personal como un recurso valioso, o sea, no sólo el logro de los objetivos o metas de la empresa sino también los de las personas que laboran en esta, como se muestra a continuación, la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y control de técnicas que son capaces de aumentar el desempeño eficiente del personal, ya que la organización, empresa o institución representa el medio que permita al personal que colaboren en ellas, y así alcanzar los objetivos individuales que están relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Antecedentes referenciales

Administración

“La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Se desarrolla al momento que

se ejecutan los procesos de planear, dirigir, organizar, coordinar y controlar” (Ramírez, 2010).

Según Hitt, Porter, y Black (2006) la administración la definen como el proceso de utilizar y estructurar conjuntos de recursos que se orienten hacia el logro de metas y objetivos, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

De acuerdo a Robbin y Coulter (2005) la administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

¿Qué es un proceso?

Secuencia de pasos, tareas o actividades que nos lleva al producto final, el cual es el objetivo de dicho proceso (Roldán González de las Cuevas, 2006).

Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que es necesario para la ejecución de un productor, sobre un insumo, le agrega valor a este y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno (Agudelo Tobón & Escobar Bolívar, 2007).

Tipos de procesos

Los procesos se pueden clasificar en función de varios criterios. La clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre:

Primarios o esenciales

- Los procesos más importantes.
- El contacto directo con el cliente.
- Entregan valor al cliente directamente.
- A veces van más allá de los límites de la empresa.
- Una visión completa de la cadena de valor.

De soporte o apoyo

- Formalmente establecidos.

- Apoyan los procesos primarios.
- Sin contacto con el cliente.
- No entregan valor al cliente directamente.

Administrativos o de gestión

- Formalmente establecidos.
- Coordinan las actividades de los procesos primarios y de apoyo.
- Buscan la eficiencia y eficacia de los procesos.
- Miden, monitorean y controlan.
- No entregan valor al cliente directamente.

Proceso administrativo

Para Weihrich, Koontz, y Cannice (2012) el proceso administrativo es: el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan en grupos, es lograr el cumplimiento eficientemente los objetivos seleccionados.

El proceso administrativo es un conjunto de actividades que debe ser ejecutado por los gerentes para alcanzar los propósitos establecidos por la organización a través de la planeación, organización, dirección y control (Robbins y Coulter 2014).

Por otra parte, Hernández y Pulido (2011) mencionan que el proceso administrativo es el marco conceptual para administrar y gestionar una empresa u organización mediante la planeación, organización, dirección y control, para cumplir sus objetivos previamente establecidos.

Según Hurtado (2008) el proceso administrativo es una herramienta que se aplica en las organizaciones o instituciones para para lograr los objetivos y satisfacer las necesidades tanto lucrativas como sociales.

Si los administradores o gerentes realizan correctamente su trabajo a través de una gestión eficiente y eficaz, es más probable que la organización o institución alcance el cumplimiento de sus metas; por lo

tanto, se puede medir el desempeño de los gerentes o administradores según el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

En la historia desde años atrás ha existido la noción de administración y con ella de la planeación, pero es una noción de manera inconsciente, puesto que una vez se comienza a plasmar el pensamiento administrativo, se empieza a percibir la importancia de la planeación.

Fases del proceso administrativo

Silva (2016) acerca de las fases del proceso administrativo afirma que se componen por dos fases:

- La fase mecánica, es la parte teórica de la administración, en la que se establece lo que debe de hacerse, es decir, se dirige siempre hacia el futuro, y se divide en:
 - Planeación: ¿Qué se quiere hacer? - ¿Qué se va hacer?
 - Organización: ¿Cómo se va hacer?
- La fase dinámica, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social, y se divide en:
 - Dirección: ver que se haga
 - Control: ¿Cómo se ha realizado?
 - Integración: humano-material

Etapas del proceso administrativo

Planeación

Según Ricalde (2014) la planeación es el proceso de prever el futuro y proponer estrategias para desarrollarse y crecer en el contexto futuro.

La planeación es el primer paso del proceso administrativo, en la cual se determinan los resultados que se pretenden alcanzar.

Se requiere definir los objetivos y las metas de la institución u organización, estableciendo estrategias generales y desarrollando una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

Elementos:

- Propósitos – Investigación- Estrategias - Políticas
- Procedimientos – Programas – Presupuestos - Cursos de acción

La planeación tiene como tarea principal la minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.

Organización

Según el autor Jones (2014), la organización es el proceso de establecer una estructura de las relaciones laborales que permite que los miembros de una empresa interactúen y cooperen para alcanzar los fines propuestos.

Según Ricalde (2014) es establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de todos los recursos, por medio de la determinación de jerarquías, correlación, disposición, y agrupación de actividades, y así poder realizar y simplificar las funciones del personal.

Elementos

- Estructura: establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.
- Sistematización: los recursos y las actividades de la empresa, deben de coordinarse racionalmente para facilitar la eficiencia y el trabajo.
- Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades: surge la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones con el fin de promover la especialización.
- Jerárquica: se origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.
- Simplificación de funciones: establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

Es importante ya que nos permite reducir o eliminar la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

Beneficios de una buena organización

Según Ricalde (2014) los principales beneficios que se obtienen tras una buena organización son:

- Resuelve conflictos entre individuos, ya que cada uno es responsable de las actividades que se realizan.
- Evita duplicidad de funciones.
- Hace que la comunicación sea más fácil.
- Propicia las posibilidades de ascenso.
- Proporciona una base útil para la evaluación y calificación de las habilidades.
- Ayuda a la administración de salarios.
- Permite la expansión.
- Permite aumentar la cooperación y los sentimientos de libertad.

Dirección

Según Ricalde (2014) dirigir es conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo.

Otra definición de dirección es el proceso de influir y motivar a las personas para que trabajen hacia las metas organizacionales.

Involucra el esfuerzo del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Elementos:

- De acuerdo con la estructura organizacional será la ejecución de los planes.
- Motivación
- Liderazgo
- Guía o conducción de los esfuerzos del personal.
- Comunicación.

- Supervisión.
- Alcanzar las metas de la organización.

Control

Según Ricalde (2014) control significa comparar el desempeño real con lo planeado, con el fin de determinar variaciones. Posteriormente se analiza y se determina las causas que impidieron que no se cumpliera con lo esperado.

El control permite evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

En toda institución u organización es necesario un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos y poder verificar cual es la situación real de la misma.

El proceso de control se da de la siguiente manera:

- Se establecen objetivos
- Se plantea programas, recursos y trabajo a realizar.
- Se realiza una comparación de lo real con lo planeado.
- Se retroalimenta.
- Se definen los planes de acción.

Integración

La integración es obtener y agrupar los elementos necesarios tanto humano como material para poner en marcha las decisiones previamente establecidas con el fin de dotar al personal de los diversos recursos que se requieren para lograr con eficiencia el desempeño deseado.

En la actualidad se ha ido controlando y mejorando las actividades del talento humano hasta el punto de que el trabajador realice su labor por gusto propio y no por obligación. De manera breve se ha visto la evolución y desarrollo del talento humano y lo que ha llegado a influir en una empresa y en la sociedad.

Talento humano

Según Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano es el conjunto de prácticas y políticas necesarias para poder dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con el personal o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Para Eslava (2004), nos dice que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Según Lledo (2011), afirma que el talento humano tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos.

Al final las personas son los responsables de ejecutarlas actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

Administración de talento humano

La administración del talento humano es el área que construye un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado a que es fundamental para el éxito de la misma.

Las prioridades y responsabilidades en la administración de talento humano han evolucionado en los tiempos.

Dessler (2012) se refiere a Administración de talento humano como:

Las prácticas y a las políticas necesarias para manejar asuntos que tiene que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico se trata de reclutar, capacitar, remunerar, evaluar, y ofrecer un mejor

ambiente, más seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (p.2).

En otra perspectiva Cruz (2013) expresa que: “la administración de talento humano requiere que gente apropiada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario” (p.5).

Objetivos de la administración del talento humano

El personal de una institución u organización aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades a partir de cómo sean tratadas, pueden ser fuentes de éxito o fuentes de grandes problemas.

Es necesario tratar la administración del talento humano como elemento básico, para alcanzar los objetivos y así lograr la eficiencia de la institución

Los objetivos de la administración del talento humano son múltiples; los cuales deben contribuir a la eficacia de la institución u organización:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización, con personas bien entrenadas y motivadas.
3. Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
4. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
5. Administrar e impulsar el cambio
6. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable, construyendo así una mejor empresa y un mejor equipo.

Las nuevas funciones de la gestión del talento humano

Ulrich comenta que, para crear valor y lograr resultados, un área de recursos humanos debe ubicar no sólo las actividades del trabajo a realizar, sino también las metas y resultados que le permitan designar las funciones y actividades a las personas de la organización.

Se definen las metas junto con las cuatro funciones principales del área. Los ejes vertical y horizontal representan el enfoque en las actividades de recursos humanos. Este enfoque va de lo estratégico a largo plazo a lo operativo de corto plazo.

Los profesionales de recursos humanos deben aprender a ser tanto estratégicos como operativos y, simultáneamente, enfocarse en el largo y corto plazo.

Las actividades se extienden de la administración de procesos (herramientas y sistemas de RH) a la administración del talento humano.

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 agrupación de las competencias laborales del personal, uniéndose como un todo y permitiendo al individuo manifestarlas alcanzando resultados en relación a las exigencias de su puesto de trabajo.

Optimizar

Es saber buscar la mejor manera de realizar una actividad, el uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo

predeterminado. A menor cantidad de recurso empleado mayor eficiencia, logrando mejor optimización y rendimiento.

Buscar la mejor manera para realizar las actividades y optimizar el recurso humano en la unidad educativa para velar en todo momento por la buena imagen de la docencia y de la Institución, tanto dentro como fuera de esta.

Según Ordoñez (2014) afirma que se conoce como optimización la búsqueda de la mejor solución o propuesta que se les presenta a los problemas, con la finalidad de que la misma sea satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo cada una de las perspectivas.

Según Taylor (1971) la mayoría de los problemas en el mundo real tienen varias soluciones y algunos tienen infinitas soluciones.

La optimización tiene como propósito encontrar o identificar entre todas las soluciones potenciales, la mejor solución posible, para un problema dado, en términos de algún o algunos criterios de efectividad o desempeño.

¿Qué es la optimización de recursos y del talento humano?

La optimización de recursos implica la búsqueda de la mejor solución. Y se sabrá que se ha optimizado algo (una actividad, un método, un proceso, un sistema, etc.) cuando se haya efectuado modificaciones en las formas habituales de proceder y obtenidos resultados que estén por encima de lo cotidiano y de lo que se podía esperar, los cuales estarán en función del objetivo que se persiga.

La optimización de recursos en cualquiera de los casos guarda estrecha relación con la eficiencia y la eficacia: una mejor solución habrá de aportar un logro mayor de resultados o un menor empleo de recursos para la obtención de los mismos resultados; y lo deseable es que aporte ambas cosas.

Desde la óptica de la gestión del talento, dejando de lado la optimización de los recursos materiales, mecánicos y tecnológicos para enfocar la

importancia de la gestión de los recursos humanos. En esta mejora, con el foco puesto en la generación de valor y en los procesos, dada la importancia de los recursos humanos a la hora de hacer posible el desarrollo de la actividad organizacional, podemos incidir en actividades como:

- Invertir en innovación.
- Fomentar el teletrabajo.
- Invertir en capacitación y entrenamiento del personal.
- Subcontratar procesos no esenciales (outsourcing).
- Adoptar nuevas tecnologías de información y comunicaciones.
- Implementar herramientas de gestión documental.

Campos concretos para la optimización del talento humano

A continuación, una nómina de posibles áreas o campos desde los que se puede conseguir la optimización del talento humano dentro de las organizaciones.

- La gestión del estrés y de la carga mental del trabajo.
- La gestión del tiempo.
- La supervisión y la delegación
- El liderazgo. La planificación.
- La gestión del cambio.
- La gestión del clima laboral y la motivación.
- El trabajo en equipo.
- La gestión del talento.
- La innovación.
- La gestión de conflictos.

De todos los campos para la optimización del talento humano se tomará en cuenta la delegación y la supervisión para el desarrollo del trabajo debido a la falta de comunicación entre el personal administrativo y los docentes.

Según (Tracy, 2015) La delegación es un conjunto de habilidades que se pueden desarrollar, primero aprendiendo como hacerlo y luego se practica regularmente hasta convertirse en un hábito.

La delegación te permite:

- Ampliar tu ámbito de trabajo desde lo que puedes hacer a lo que puedes controlar o manejar.
- Aumentar la calidad y cantidad de tus resultados.
- Aumentar la capacidad y competencia de las personas que trabajan bajo mando, de modo que se puede liberar potencial humano (p.2).

Después de la delegación se procede a supervisar las tareas o actividades que se han delegado para poderlas evaluar y comparar con los resultados acordados, es decir, medir el nivel de eficiencia con el que se ha realizado (p.34).

Como segundo punto se tomará la gestión del tiempo debido a la falta de coordinación de horarios que se presentan en la institución.

Según (Tracy, 2016) la gestión del tiempo es esencial para la salud máxima y la eficacia personal e institucional. La sensación de estar fuera de control de tu tiempo es la principal fuente de estrés, ansiedad y depresión. Cuando mejor se pueda organizar y controlar el tiempo se aumentarán las horas de productividad o incluso se duplicarán, se compone de una serie de métodos, estrategias, ideas, y técnicas eficientes (p.1).

La gestión del tiempo es una habilidad empresarial, y todas las habilidades de negocios se pueden aprender, se trata de un conjunto de habilidades que se aprenden, se practica y se domina con determinación y repetición (p.3).

Como tercer punto el liderazgo para dar a conocer los beneficios de tener un líder para que guie y oriente al personal de la institución debido al tipo de liderazgo autocrático que se presenta en el plantel educativo.

Según (Tracy, 2015) el liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente, es la capacidad de conseguir seguidores.

Existen dos tipos de liderazgos necesarios, el primero es el más importante: el líder transaccional. Este líder es la persona que hace que las cosas se hagan con y a través de los demás.

El segundo tipo de líder es el transformacional. Este es el que abre caminos. Es el líder visionario, el que motiva, levanta, inspira y empodera a la gente para que responda en niveles que van más allá de cualquier cosa que hayan hecho antes (p.2).

Los líderes tienen una visión y un sentido de misión que eleva e inspira a hombres y mujeres para ayudarlos a conseguir esa misión (p.9).

Como cuarto y último punto que se tomara en consideración está el clima laboral y la motivación debido a las múltiples multas que se otorga al personal por los desacuerdos y atrasos entre los docentes y administrativos.

Según (Martínez, 2016) el clima laboral es la forma en que los miembros de una organización o institución describen su entorno o ambiente de trabajo, el cual influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización o institución y de ahí la importancia de tener un buen clima laboral (P.34-35).

Según (Tracy, 2015) dice que el factor clave en la motivación y el máximo rendimiento es solo una cosa: el nexo entre el gerente y el subordinado. El factor determinante del rendimiento, la efectividad, la productividad, los resultados y la rentabilidad de una organización o institución es lo que tiene lugar en el momento del contacto o comunicación entre los individuos (p.4).

La capacidad de contratar a las personas adecuadas es la clave de la motivación. No puedes contratar a las personas inadecuadas y después esperar motivarlas para que sean excelentes trabajadores para tu

institucion.es mejor proceder con precaución y contratar meticulosamente a las personas adecuadas en primer lugar (p.17).

Optimización del Talento Humano

La optimización del talento humano tiene como objetivo principal alinear las estrategias con las políticas de una organización empresa o institución, lo que permitirá implementar la estrategia a través de las personas.

La función del talento humano generalmente está compuesta por áreas tales como selección, reclutamiento, contratación, capacitación, inducción del personal y su permanencia en la empresa.

Existen grupos que desempeñen responsabilidades distintas que pueden tener aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos, esto según la función del talento humano en la operación de una organización o institución.

Es fundamental la administración del talento humano para poder ejecutar la estrategia de la organización, para esto se deben considerar conceptos tales como la negociación, comunicación organizacional, trabajo en equipo, liderazgo y cultura organizacional.

Optimización de la productividad en el personal

Establecer objetivos y prioridades:

Fijar los objetivos que tenemos es la llave para gestionar el tiempo correctamente, si no sabemos qué es lo que tenemos que hacer, entonces no vamos a llegar a ningún lugar. Es necesario establecer las metas que se van a perseguir, tomarse el tiempo para analizarlas, planificar la forma de alcanzar y poner fechas límite para ejecutar las tareas.

Optimización del tiempo y espacio

El entorno es todo lo que nos rodea, este nos permite reflexionar sobre la planificación del tiempo y el espacio, además es el conjunto de condiciones físicas, sociales y culturales en las que se desenvuelve.

La distribución de los distintos espacios se hace partiendo de condiciones previas que hay que tener muy en cuenta, por ello es importante contar con personal de apoyo que se encargue de realizar un análisis de las condiciones existentes, de las posibilidades que ofrecen los espacios con que se cuenta y la búsqueda de los recursos más adecuados. Los espacios físicos deben ser higiénicos, confortables, amplios, bien distribuidos y de fácil acceso, cada espacio de trabajo debe ser acogedor agradable, con buena iluminación, ventilado, seguro, estable y ordenado, organizado en correspondencia con las necesidades de la institución educativa tanto para los estudiantes como para los docentes.

Fundamentación legal

En la Constitución de la República del Ecuador año 2008, el artículo 33, establece que el trabajo es un derecho, un deber social, un derecho económico, y se debe asegurar a las personas que trabajan el respeto a su dignidad, retribuciones justas, remuneraciones, un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Se entiende que todos los colaboradores son fundamental para el logro de los objetivos de la institución por tal razón por ningún motivo sus derechos deberán ser violentados.

En el código de trabajo 2019 Art.4 y 5 se establece que los derechos del trabajador son irrenunciables, todo trabajador podrá hacer uso de sus derechos en el momento que lo considere necesario y que sienta que sus derechos estarían siendo violentados de alguna manera, ya que todo empleado merece de justa manera tener un clima laboral en el cual pueda desempeñar sus funciones de manera eficaz. Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social

Art.5. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales: en sus incisos:

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional (Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social, 2012).

3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral. (Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social, 2012)

Esto indica que es una obligación por parte del empleador proporcionar un ambiente de trabajo armónico con motivación, es decir, cuidando de su recurso humano no solo físico y anímico (Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social, 2012)

En la Ley Orgánica de Educación Intercultural, Título VI De la regulación, control, infracciones, sanciones y recursos administrativos, en el Art. 142 de los recursos, expresa que 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 (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011).

Los actos normativos expedidos por dichas autoridades, con arreglo a la presente ley, podrán ser impugnados únicamente ante sede contenciosa administrativa (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011)

Variables de la investigación

Variable independiente

Procesos administrativos

Según la definición de varios autores en general, se considera que los procesos Administrativos son una serie de procedimientos secuencial establecidos dentro de una institución, organización o empresa con el fin de aprovechar el máximo potencial de cada recurso con el que cuenta ya sean estos humanos, tecnológico, material, económico, entre otros con la finalidad de optimizarlos de manera adecuada y cumplir con los objetivos.

Variable dependiente

Optimización del talento humano.

La optimización del talento humano es el cumplimiento del personal y las concentraciones de las competencias laborales que se logran por los colaboradores donde en ella se integran los conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, conductas valores y características del individuo contribuyen a alcanzar los objetivos y metas institucionales mediante el aprovechamiento máximo del talento humano, lo cual conlleva a óptimos resultados y un desempeño laboral eficiente (Estrada, 2012).

Definiciones conceptuales

- **Función:** actividad o servicio propio de un cargo u oficio.
- **Estrategia:** Por similitud con el arte militar, coordinación de las diferentes partes integrantes de una institución encaminada a la consecución de los resultados o metas propuestas.
- **Óptimo:** Situación idónea en la que reencuentra algo o alguien para poder conseguir sus objetivos. Posición de máximo bienestar. Situación máxima en la que se encuentra distribuidos los factores, que produce que no se pueda aumentar el bienestar de un individuo sin disminuir de forma correlativa el de otros.

- **División de Trabajo:** división de una tarea compleja en sus componentes, de modo que los individuos sean responsables de un conjunto limitado de actividades y no de la tarea.
- **Eficiencia:** Es hacer las cosas bien, es decir, tener la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
- **Procedimientos:** secuencias cronológicas de las acciones requeridas que detallan la forma exacta en el cual una actividad debe llevarse a cabo.
- **Proceso:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.
- **Estrategia:** Arte de dirigir y coordinar todo tipo de acciones para la conseguir un objetivo.
- **Recurso:** Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.
- **Entorno:** ambiente, lo que rodea.
- **Falencias:** engaño o error
- **Impacto:** conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural, como consecuencia de obras u otras actividades.
- **Aptitud:** idoneidad para ejercer un cargo.
- **Herramienta:** conjunto de estos instrumentos.
- **Teletrabajo:** Es la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora.
- **Talento:** Se trata de una capacidad especial para ejercer una cierta ocupación o para desempeñar una actividad (Pérez y Merino, 2010).
- **Misión empresarial:** objetivos de una empresa, sus actividades y la manera en que funciona la misma.
- **Visión empresarial:** imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro.

- **Plantilla:** conjunto de los empleados de una empresa.
- **Metodología:** conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
- **Personal administrativo:** aquellos cuyas labores se relacionan con tareas propias de oficina.
- **Docente:** de la enseñanza o relacionado con ella.
- **Proceso:** conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.
- **Control:** observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.
- **Desempeño:** cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.
- **Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y del desarrollo de un proceso.
- **Guía:** cosa o conjunto de indicaciones que sirven para orientarse.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

La escuela de educación básica particular N° 1571 “Nueva Visión” ubicada en provincia de Guayas, cantón de Guayaquil en la parroquia de Tarqui en primera oeste 206 y calle G, nace de un aprecio de situar un plantel educativo al servicio de la niñez, iniciando sus actividades de educación en el año 1900 con la creación de un jardín de infantes, luego por petición de la comunidad educativa se creó la escuela.

Basados en los nuevos cambios en el horizonte de la educación y la organización de los servicios educativos, y con la finalidad de orientar a los establecimientos educativos, el Ministerio de Educación a través del Distrito, capacito a los directores de las Instituciones Educativas con la finalidad de dar a conocer los mecanismos para la construcción del PEI.

Actualmente cuenta con 15 docentes y 80 estudiantes, tiene una medida de 12 metros de ancho y 36 metros de largo y sus proveedores son Editorial Santillana y Súper Paco.

Misión

La misión de “Nueva Visión” sintetiza en brindar una educación integral para el desarrollo del ser humano. Somos una institución de servicio educativo que asegura a los estudiantes una educación de calidad y calidez que contribuya como factor estratégico de justicia social, promoviendo en los estudiantes el desarrollo de destrezas y habilidades para la vida con valores como el respeto, la libertad, la justicia, la tolerancia y la honestidad, formándolos como sujetos competentes para acceder a mejores condiciones de vida.

Visión

Vemos a la Escuela de Educación Básica Particular “Nueva Visión” Ser una institución con un equipo que tenga un nivel académico de calidad y calidez,

comprometido siempre con las innovaciones tecnológicas educativas capaces de diseñar y aplicar estrategias didácticas basadas en la Reforma Curricular.

Formar estudiantes críticos, analíticos, reflexivos preparados para incorporarse a la sociedad globalizadora y pluralista que viven; capaces de solucionar sus propios problemas, creándoles una conciencia del cuidado y respeto de su cuerpo y medio ambiente la práctica de valores, el arte, la cultura y el deporte.

Plantilla total de trabajadores

Apellidos y nombres:

- Calderón Bustamante Myrna Gisella
- Rugel Huerta Claudia Paola
- Triviño Calderon Maurico Javir
- Triviño Calderón Oscar Emilio
- Paredes Vallejo Silvia
- Guevara Santana Elisa Del Carmen
- Rugel Huerta Jessica Valeria
- Intriago Figueroa Marjorie Elizabeth
- Trelles Cabrera María Inés
- Triviño Calderón Andrés Eduardo
- Triviño Calderón Leonardo Felipe

Diseño de la investigación

Es una metodología de tipo cualitativa ya que se brinda información completa y detallada sobre el problema que se genera en la institución educativa nueva visión.

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas (Blasco y Pérez, 2007)

Y es cuantitativa al momento que la investigación se centra en modelos estadísticos y cifras para explicar lo que se observa con el propósito de obtener una visión más clara para la investigación (Blasco y Pérez, 2007).

Tipos de investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Arias, 2012).

Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, 2012)

Investigación correlacional:

Según Cancela (2010), los estudios correlacionales comprenden:

Aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

Investigación explicativa:

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto (Arias, 2012).

Los estudios explicativos se ocupan tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos (Arias, 2012).

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 4 personas, dedicados estos a cumplir con las funciones administrativas de la Institucion Educativa.

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

Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un subgrupo de la población de estudio, del que se recolectan los datos estos deben ser representativo de esta.

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

Tabla 1: Población y muestra del trabajo de investigación

Tipo de personal	Población	Muestra	%
Personal administrativo	15	2	13,33%
Total	15	2	13,33%

Autor: Quintana, M. (2020).

Técnicas de recolección de datos e información

Análisis documental

El análisis documental es una actividad que permitirá extraer información necesaria para dar un tratamiento profundo a la investigación, seleccionando las ideas más relevantes de un documento, el cual estimula

el desarrollo del pensamiento y permite analizar textos y documentos desde su estructura, conocimientos, conceptos, información, temas relevantes que lo conforman.

Los conocimientos adquiridos con esta técnica posibilitaran una nueva interpretación de experiencias y prácticas desde la reflexión analítica realizada con sentido crítico- transformador.

Documentos a analizar

- Manual organizacional
- Manual departamental
- Manual de políticas
- Manual de procedimientos
- Manual de técnicas
- Manual de bienvenida
- Manual de puestos
- Manual de finanzas
- Manual de sistemas
- Manual de calidad
- Manual de actividades
- Manual de manejo de recursos

Entrevista

Esta técnica se utilizó con el objetivo de obtener información acerca de las opiniones, puntos de vista, criterios, etc., del personal que está vinculado directamente con los procesos administrativos de la Institución.

La entrevista se realizó a:

- Se aplicó entrevista a dos administrativos cuyo fin fue conocer su punto de vista acerca de los temas y puntos importantes para la investigación como son los procesos administrativos y la importancia de la optimización del talento humano que tienen dentro de una Institución Educativa.

Guía de observación

Una guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse como afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación de los aspectos que son relevantes al observar (Guerrero, 2017).

Cumple dos propósitos fundamentales, el primero les recuerda a las personas los puntos clave y la relación que puedan llegar a tener con otros temas y el segundo es que sirve como una base para realizar una reflexión sobre el papel que tomó el observador, ya sea si tuvo aportaciones o su trabajo afectó en algo las observaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis documental

Debido a que la institución no cuenta con documentos como, manuales de procesos para sus actividades, de procedimientos, institucionales, etc., no es posible realizar el análisis de estos; por tanto, se debe utilizar la información obtenida mediante la entrevista y la guía de observación.

Guía de observación

- No cuenta con un organigrama institucional
- El personal está organizado en comisiones, pero no están completamente organizadas debido a la inadecuada comunicación.
- El personal conoce los procesos y actividades de su puesto, pero pocos lo realizan de manera adecuada y con el resultado que se espera obtener
- La institución tiene procesos de control débiles debido a que la persona que los realiza no está capacitada para dicho puesto ni tiene conocimientos para hacer un trabajo eficiente.
- La institución cuenta solo con un departamento administrativo en donde se realizan todas las actividades la cual está a cargo de una sola persona que es la vicerrectora.
- No se cuenta con un área de cobro debidamente estructurado, por lo cual se tiene inconvenientes al momento de las pensiones y de los pagos a los docentes.
- No cuentan con departamento enfocado al talento humano, lo cual es un inconveniente ya que el personal presenta algunas inconformidades y al no tener donde acudir para el mejoramiento de los mismos surgen conflictos mayores.
- Se realizan charlas que son impartidas al cierto grupo de la institución por obligación del ministerio de educación.

- No se cuenta con un plan de mejora continua debidamente estructurado, todas las mejoras la realizan de forma empírica.

Entrevista

- La institución si brinda apoyo al personal de manera general y dependiendo el grado de afectación para la institución según esto se llega a un acuerdo o una forma de ayuda.
- No existes políticas claras para el talento humano, pues la escuela no cuenta con manuales donde se detallen dichas políticas para su personal.
- Sí, pero debido a que el pensamiento de la encargada de la institución no lo ve necesario no ha surgido la idea de implementar este departamento.
- No exactamente un cronograma de actividades solo se cuenta con la información que la encargada envía de manera poco estructurada y de manera ambigua al personal.

Tabla 2: Análisis FODA y Matriz CAME

Análisis FODA

	Análisis Interno	Análisis Externo
Factores negativos	<p>Debilidades</p> <p>Falta de evaluación: hace falta evaluar cada proceso y mantener una evaluación periódica</p> <p>liderazgo autocrático</p> <p>Estructuras rígidas que impiden amoldarse al cambio con facilidad</p> <p>Dificultad para implementación de procesos administrativos.</p> <p>Ausencia de una política de planificación</p> <p>Miedo al cambio y expansión</p> <p>Poco personal administrativo</p> <p>Procesos empíricos</p>	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leyes: cambios en el marco legal de las instituciones educativas • Catástrofes naturales • Nuevas plataformas para la enseñanza
Factores positivos	<p>Fortalezas</p> <p>Disponibilidad de personal</p> <p>Mejora continua de competencias.</p> <p>Diversificación en fuentes de financiamiento</p> <p>Competencias laborales del personal</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de áreas. • Posibilidad de ampliación • Capacidad para ejecutar convenios con otras instituciones educativas. • Apoyo del personal y de los representantes • Habilidades para la implementación de comunicación

Matriz CAME

	Análisis Interno	Análisis Externo
	Estrategias para Corregir Debilidades	Estrategias para Afrontar Amenazas
Factores negativos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema de evaluación 90 grados. • Adaptación del liderazgo participativo el cual permite que todo el personal aporte sus puntos de vista y se involucre en la toma de decisiones. • Adoptar empowerment lo cual consiste en delegar responsabilidades y poder a los empleados con el objetivo de que estos se sientan más comprometidos y motivados con la misión de la institución y esto corregirá un sistema de estructura rígida a una flexible la cual se adapta al cambio al mantener al equipo comprometido. • Desarrollar un manual de funciones y obligaciones de cada área, así el personal será más eficiente en sus obligaciones. • Contratación de personal profesional acto para desarrollar las funciones administrativas de la institución. • Implementar conocimiento científico por lo empírico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema de incentivos los cuales deben establecerse de manera objetiva basados en indicadores el cual permitirá medir el desempeño. • Adoptar o implementar una debida gestión de reuniones el cual permitirá corregir acciones, dar soluciones a los problemas y concebirá al personal expresar sus diversas opiniones frente a cada problemática que se presente.

Factores positivos	Estrategias para Mantener Fortalezas	Estrategias para Explotar Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un aprendizaje continuo en el cual se brinda actualizaciones constantes de conocimientos priorizando la capacidad de ejecutar con mayor eficacia y eficiencia su desempeño laboral. • Vincular la experiencia profesional de cada individuo con los equipos de trabajo con esto se obtendrá que la información obtenida sea compartida con el equipo de trabajo la cual no solo permitirá mejorar procesos, sino que fomentara el compromiso y efectividad de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear dos áreas indispensables como lo son el talento humano y finanza. • Gestionar potenciales infraestructuras donde puedan ampliar sus funciones como institución educativa. • Formar alianzas estratégicas con otras instituciones educativas. • Definir una estrategia de comunicación adecuada para la institución educativa con un constante feedback, es decir capacidad que tiene el emisor para receptar y modificar su mensaje y este a su vez es bidireccional.

Autor: Quintana, M. (2020).

Tabla 3: Modelo 5W2H

Modelo 5W2H

Responsable: Quintana Cruz Mercedes Lisbeth				Indicador: Matriz CAME		
Objetivo: Plan de acción				Meta: Mejoramiento		
5W					2H	
¿Qué?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto Cuesta?
Implementar un proceso de evaluación de desempeño de 90 grados	Es un sistema efectivo y con facilidad de uso, con el la institución puede empezar a identificar las fortalezas que presenta el evaluado y permitirá informar al personal sobre cómo está haciendo su trabajo y lo que se espera de ellos, lo cual promoverá una retroalimentación de su desempeño y así, de esta manera elevar su grado de competitividad y productividad.	El departamento de talento humano será el responsable de realizar las evaluaciones según lo crea necesario.	El departamento de Talento Humano se encarga del desarrollo y revisión del formato mientras el encargado de la entrevista será el jefe inmediato de cada subordinado o docente.	Este sistema entrara en vigencia a partir de la fecha de su autorización y se ira aplicando de acuerdo al avance y necesidades del personal y de la administración. Se recomienda hacerlo de manera semestral.	Mediante un sistema de metodología de evaluación de 90 grados (entrevista Jefe-subordinado)	No generara ningún gasto para la institución, debido a que los mismos están en el presupuesto anual de gastos.
Impulsar el liderazgo participativo	Favorecerá a mejorar las relaciones labórales entre el personal administrativo con las	En las instalaciones de la unidad	El encargado de las charlas y talleres grupales	Se empezarán con charlas mensuales hasta	Adoptando empowerment en las	No generara ningún gasto para la

	demás áreas brindando un mejor comportamiento y rendimiento en conjunto, y así contribuir a la innovación y el progreso de los resultados de la institución.	educativa Nueva Visión.	será la vicerrectora de la institución quien cuenta con el conocimiento necesario para abordar este tipo de temas.	crear un hábito de liderazgo participativo y según el desarrollo y mejoramientos se realizarán cada 3 a 6 meses.	diferentes charlas y talleres grupales.	institución, debido a que los mismos están en el presupuesto anual de gastos.
Contratación de personal administrativo profesional	Ayudará a la institución a mejorar las funciones administrativas, evitará sobrecargas en los trabajos administrativos y beneficiará a la institución de cometer los mismos errores del pasado y a estar prevenidos en el futuro.	Área administrativa	El Área de talento humano se encargará de reclutar a la persona idónea para el puesto.	La contratación se realizará a comienzo del ciclo escolar.	Mediante una correcta selección de personal por parte del área encargada.	Sueldo de personal a contratar está entre \$555 a \$748

Autor: Quintana, M. (2020).

Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente los aspectos sobre los procesos administrativos y la optimización del talento humano en la institución educativa, para la elaboración de una propuesta de mejora que permita optimizar de manera más eficiente desde el punto de vista de la ciencia administrativa.
- Se identificaron factores determinantes de los procesos administrativos en relación a la delegación de función y los procesos que esta conlleva, asumen tareas no direccionadas y esto trae conflictos entre compañeros. Así mismo la ausencia de evaluación para cada proceso causa impacto negativo en las operaciones generales de la institución.
- De la misma manera la institución no cuenta con políticas, ni manuales que los ayude en una correcta administración de los procesos y del talento humano. Además, la mayoría de las decisiones estratégicas tomadas por los directivos no son debidamente comunicadas, lo cual causa insatisfacción en el personal.
- Se diseñó un plan de acción enfocado en el talento humano y el control de tareas con el fin de cumplir con los objetivos de la institución.

Recomendaciones

El presente trabajo investigativo tiene las siguientes recomendaciones:

- Informar los resultados de la investigación a todo el personal y aplicar el plan de acción 5w2h elaborado para el personal del departamento administrativo y los docentes de la institución educativa “Nueva Visión”.
- Evaluar, dar seguimiento a los resultados del plan de acción y mantener actualizado al personal de nuevos métodos, sistemas y técnicas que ayuden a mejorar los resultados de los procesos administrativos y de la institución en general para lograr la optimizar del talento humano.
- Implementar a futuro un manual de procesos administrativos que aplique para todo el personal y todas las áreas de la institución “Nueva Visión”.

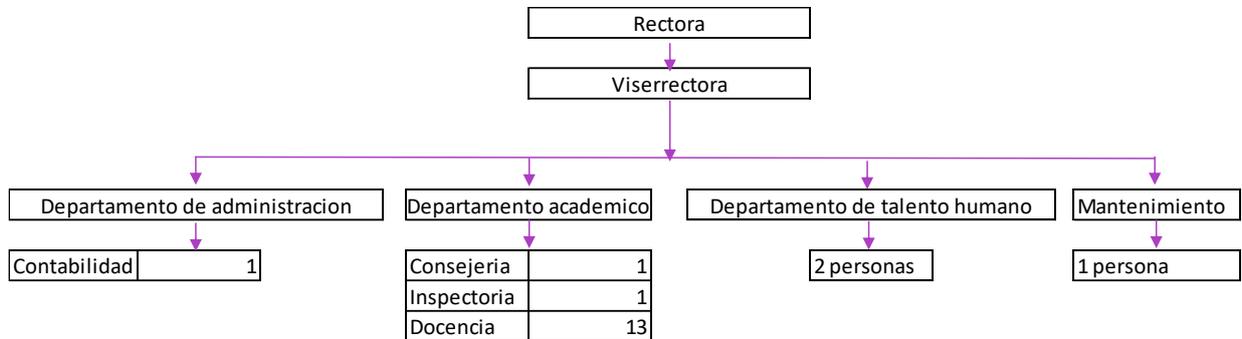
Bibliografía

- Agudelo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2007). *Gestión por Procesos*. Medellín: ICONTEC.
- Arias, F. (2012). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (quinta ed.). México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- Cid, A., Méndez , R., & Sandoval, F. (2011). *Investigacion fundamentos y metodologia*. México: PEARSON Educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimera ed.). México: PEARSON educación.
- Guadalupe, B. R. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* . México: McGRAW-HILL.
- Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). *Administración*. México, D.F. México: Pearson Educación.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de administración* (Primera ed.). Medellín, Colombia: Fondo editorial ITM.
- Lucas, M. A. (1992). *Sociología de la empresa* (5ta. ed.). Madrid: Iberico Europea de Ediciones S.A.
- Martínez, M. B. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ricalde, M. B. (2014). *Proceso Administrativo* . México: Editorial Digital UNID .

- Ríos A., L. G., & Iza, Y. M. (2004). Origenes De Los Actuales Procesos Administrativos. *Scientia Et Technica*, 231.
- Robbin, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). (J. Dávila Martínez, & M. Sánchez Carrión, Trads.) México: PEARSON Educación.
- Roldán González de las Cuevas, L. (2006). *10 pasos para aumentar su rentabilidad*. España: Díaz de Santos S.A.
- Silva, L. S. (2016). *Fases del proceso administrativo*. Edu academia.
- Tracy, B. (2015). *Delegación y Supervisión*. Nashville, Tennessee, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Nashville, Tennessee, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Tracy, B. (2015). *Motivación*. Nashville, Tennessee, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Tracy, B. (2016). *Administración del tiempo*. Nashville, Tennessee, Estados Unidos : Grupo Nelson.
- Wehrich, H., Koontz, H., & Cannice, M. (2012). *Administración* (decimocuarta ed.). México, México DF: Mc Graw Hill.

ANEXO

Organigrama institucional



Autor: Quintana, M. (2020).

Preguntas:

- 1.- ¿La empresa brinda apoyo al recurso humano de forma frecuente?
- 2.- ¿Existen políticas claras dirigidas al talento humano? Si o no ¿por qué?
- 3.- ¿cree que es necesario tener un departamento de talento humano para el correcto funcionamiento del personal en la institución? porque
- 4.- ¿posee la institución un cronograma de actividades y cada que tiempo realizan una actualización de estas?

GUIA DE OBSERVACION

GUIA DE OBSERVACION
Presentación
El propósito de esta guía es dar a conocer la situación actual de la institución
Objetivo
Tener una idea clara de la situación de la institución
Función
Obtener información mediante preguntas con respuestas cerradas justificándolas (porque).

Administrativa	SI	NO	¿Por qué? /observación
Cuenta con un organigrama institucional			
Los docentes están organizados en comisiones para realizar las diferentes actividades de la institución			
Cada miembro del personal conoce los procesos y actividades de su puesto.			
Tiene proceso de control para horarios de los colaboradores			
La escuela cuenta con departamentos que agilicen los procesos administrativos			
Cuenta con un proceso que agilice el cobro de las pensiones			
Tiene un departamento de talento humano cuantas personas son			
Realizan charlas de motivación periódicas al personal de la institución			
Cuenta con procesos de control para los colaboradores			
Posee la institución un plan de mejora continua para cada área.			