



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Análisis de Caso, previo la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

“Los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y los indicadores según el CEAACES en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato”

---

**Autora:** Díaz Marañón, María José

**Tutora:** Ing. Sánchez Herrera, Bertha Jeaneth

**Ambato – Ecuador**

**2017**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera, con cédula de identidad N° 180373657-6, en mi calidad de Tutora del análisis de caso sobre el tema: **“LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS INDICADORES SEGÚN EL CEAACES EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, desarrollado por María José Díaz Marañón, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometida a evaluación por los profesores calificadores designados por H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Noviembre de 2017

### **TUTORA**



Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera


CI. 180373657-6

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, María José Díaz Marañón, con cédula de identidad N° 180286161-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS INDICADORES SEGÚN EL CEAACES EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del Análisis de Caso.

Ambato, Noviembre de 2017

**AUTORA**



.....

María José Díaz Marañón

CI. 180286161-5

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Noviembre de 2017

## **AUTORA**



.....  
María José Díaz Marañón

CI. 180286161-5

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS INDICADORES SEGÚN EL CEAACES EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**”, elaborado por María José Díaz Marañón, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre de 2017



.....  
Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



.....  
Dra. Cecilia Toscano

**MIEMBRO CALIFICADOR**



.....  
Ing. Eduardo Toscano

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## DEDICATORIA

*Mi tesis sin duda alguna se la dedico a Dios, al ser quien permite que sucedan todas las cosas en esta vida, yo como cristiana sé que ni una hoja de un árbol se mueve sin su voluntad, él fue quien guió mi camino, quien guardó mis pasos, y quien permitió alcanzar este sueño anhelado.*

*Gracias mi amado Señor.*

*Un pilar muy importante es mi hermosa familia*

*Mi madre Conzue esa persona incondicional en mi vida, mi abuelita Sarita mi consejera, mi tía Katy mi confidente, mi esposo Javier mi apoyo, mis hermanos Sebastián y Josué mis mejores aliados.*

*Este esfuerzo de tanto tiempo, valió la pena, el ser madre no te impide; te ayuda a luchar aún más, les amo con todo mi corazón. Gracias hijos míos: Amaia y Elías.*

***María José***

## **AGRADECIMIENTO**

*El desarrollo de este Trabajo de Investigación, es el reflejo de mucha valentía, coraje por alcanzar mis sueños, esfuerzo, voluntad de ser mejor cada día. Gracias mi Dios.*

*Mi Universidad Técnica de Ambato a la que quiero tanto, gracias por darme la oportunidad de prepararme como profesional y por permitirme trabajar para llevar el sustento a mi casa.*

*Mis docentes, esas personas sabias que impartieron sus conocimientos y únicas enseñanzas.*

*A la Ing. Bertha Sánchez Tutora de mi trabajo, mis sinceros agradecimientos por su valiosa guía.*

*Infinitas gracias a mi Familia, por todo su apoyo en mis momentos de dolor, no fue fácil pero lo logre gracias a ustedes. Los amo.*

**María José**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS INDICADORES SEGÚN EL CEAACES EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

**AUTOR:** María José Díaz Marañón

**TUTOR:** Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera

**FECHA:** Noviembre, 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

La Ley Orgánica de Educación Superior ha determinado hasta el momento cuatro categorías A,B,C y D las tres primeras corresponden a Instituciones que han aprobado satisfactoriamente y han obtenido la acreditación con vigencia quinquenal mientras que las de categoría D se encuentran en proceso. Es obligatorio y necesario que la Biblioteca de la Facultad cumpla con cada uno de los indicadores establecidos para que de esta manera contribuya a la acreditación de la Universidad y pueda ésta formar parte del Sistema de Educación Superior de las Universidades Ecuatorianas

El problema principal radica en el desconocimiento de los niveles de eficiencia y eficacia en la parte administrativa ya que no cuentan con procedimientos estandarizados o normalizados lo que ocasiona demoras en la presentación de la información de acuerdo a sus indicadores. Nace de allí mi propuesta que consiste en implementar herramientas administrativas que permitan el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, MANUAL DE PROCESOS, INDICADORES CEAACES, HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** "THE LEVELS OF EFFICIENCY AND EFFICIENCY IN THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND THE INDICATORS ACCORDING TO THE CEAACES IN THE LIBRARY OF THE FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO"

**AUTHOR:** María José Díaz Marañón

**TUTOR:** Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera

**DATE:** November 2017

**ABSTRACT**

The Organic Law of Higher Education has so far determined four categories A, B, C and D, the first three correspond to Institutions that have successfully approved and have obtained accreditation for five years during the D category are in process. It is mandatory and necessary that the Library of the Faculty have all the indicators established for the participation in this way in the Higher Education System of the Ecuadorian Universities.

The main problem lies in the lack of knowledge of the levels of efficiency and effectiveness in the administrative part since they do not have standardized or standardized procedures, which causes delays in the presentation of the information according to their indicators. My proposal is born there, which consists of implementing administrative tools that allow compliance with the indicators according to CEAACES.

**KEYWORDS:** EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS LEVELS, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, PROCESS MANUAL, CEAACES INDICATORS, ADMINISTRATIVE TOOLS.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE GRÁFICOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
1. Identificación de caso.....	3
1.1. Descripción y formulación del caso a estudiar.....	3
1.1.1 Tema.....	3
1.1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.1.3 Análisis crítico.....	6
1.1.4 Prognosis.....	8
1.1.5 Formulación del problema.....	8
1.1.6 Interrogantes.....	8

1.1.7 Delimitación.....	8
1.2. Justificación.....	9
1.3.Objetivos .....	10
1.3.1.1 Objetivo general .....	10
1.3.1.2 Objetivos específicos .....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
2.Marco teórico .....	11
2.1.Antecedentes investigativos .....	11
2.2 Fundamentación filosófica .....	16
2.3 Fundamentación legal .....	16
2.4 Categorías fundamentales .....	16
2.4.1 Conceptos de la variable independiente: niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.....	18
2.4.1.1 Gestión administrativa .....	18
2.4.1.1.1 Proceso administrativo .....	20
2.4.1.1.2 Teorías administrativas .....	22
2.4.1.2 Auditoría de gestión .....	24
2.4.1.2.1Fases de la auditoría de gestión.....	27
2.4.1.3 Control interno .....	27
2.4.1.3.1Modelos de control interno .....	27
2.4.1.4 Niveles de eficiencia y eficacia gestión administrativa .....	26
2.4.1.4.1 Indicadores de eficiencia en la gestión aministrativa.....	26
2.4.1.4.2Indicadores de eficacia en la gestión administrativa.....	28
2.4.2 Conceptos de la variable dependiente: .....	29
2.4.2.1 Administración pública .....	29
2.4.2.1.1 Diferencias entre la administracion pública y privada.....	31
2.4.2.2 Toma de decisiones .....	33

2.4.2.2.1 Modelo para la toma de decisiones .....	36
2.4.2.3 Procedimientos para la evaluación .....	37
2.4.2.3.1 Criterios de calificación .....	37
2.4.2.4 Indicadores según el ceaaces .....	39
2.4.2.4.1 Normativa del ceaaces.....	46
2.5 Hipótesis.....	43
2.6 Señalamiento de variables .....	43
<b>CAPÍTULO III</b> .....	44
3. Metodología de la investigación .....	44
3.1. Enfoque investigativo.....	44
3.2. Modalidades básicas de la investigación.....	44
3.3. Población .....	45
3.4. Muestra.....	47
3.5. Operacionalización de variables.....	49
3.6. Recolección de la información.....	52
3.6.1 Encuesta .....	52
3.6.2 Cuestionario .....	54
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	56
4. Análisis e interpretación de los resultados .....	56
4.1. Análisis de los resultados .....	56
4.2. Comprobación de la hipótesis .....	75
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis de trabajo .....	75
4.3. Comprobación de objetivos.....	77
4.4. Limitaciones del estudio .....	103
4.5. Conclusiones .....	103
4.6. Recomendación .....	104
<b>CAPÍTULO V</b> .....	105

5. Propuesta .....	105
5.1. Datos informativos: .....	105
5.1.1. Título: .....	105
5.1.2. Institución Ejecutora: .....	105
5.1.3. Beneficiarios: .....	105
5.1.4. Ubicación: .....	105
5.1.5. Tiempo estimado para la ejecución de la propuesta.....	106
5.1.6. Equipo técnico responsable:.....	106
5.1.7. Costo .....	106
5.2. Antecedentes de la propuesta .....	106
5.3. Justificación.....	107
5.4. Objetivos .....	107
5.4.1. Objetivo general .....	107
5.4.2. Objetivos específicos .....	108
5.5. Análisis de Factibilidad.....	108
5.6. Fundamentación Científica .....	108
5.7. Metodología .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla 1:</b> Población .....	46
<b>Tabla 2:</b> Población .....	46
<b>Tabla 3:</b> Matriz de Niveles de eficiencia y eficacia en la Gestión Administrativa .....	50
<b>Tabla 4:</b> Matriz de Indicadores según el CEAACES .....	51
<b>Tabla 5:</b> Recolección de información .....	53
<b>Tabla 6:</b> Manual de Usuarios .....	60
<b>Tabla 7:</b> Biblioteca Virtual.....	58
<b>Tabla 8:</b> Tiempo en la Biblioteca.....	59
<b>Tabla 9:</b> Satisfacción en la Biblioteca.....	60
<b>Tabla 10:</b> Área física .....	61
<b>Tabla 11:</b> Cantidad de Computadoras .....	62
<b>Tabla 12:</b> Fondo Bibliográfico .....	63
<b>Tabla 13:</b> Políticas de la Biblioteca.....	64
<b>Tabla 14:</b> Gestión Administrativa .....	65
<b>Tabla 15:</b> Manual de Usuarios .....	66
<b>Tabla 16:</b> Uso de la Biblioteca .....	67
<b>Tabla 17:</b> Visitas a la Biblioteca .....	68
<b>Tabla 18:</b> Satisfacción en la Biblioteca.....	69
<b>Tabla 19:</b> Indicadores de eficiencia y eficacia .....	70
<b>Tabla 20:</b> Área Física .....	71
<b>Tabla 21:</b> Parámetros del CEAACES .....	72
<b>Tabla 22:</b> Auditoría de Gestión.....	73
<b>Tabla 23:</b> Cumple con la ley establecida .....	74
<b>Tabla 24:</b> Frecuencia Observada.....	76
<b>Tabla 25:</b> Frecuencia Esperada .....	76
<b>Tabla 26:</b> Chi cuadrado calculado.....	76
<b>Tabla 27:</b> Niveles de eficiencia y eficacia .....	77
<b>Tabla 28:</b> Papeles de Trabajo .....	78
<b>Tabla 29:</b> Hoja de Hallazgos.....	87
<b>Tabla 30:</b> Planificación, gestión y organización.....	84
<b>Tabla 31:</b> Nivel de Confianza .....	84
<b>Tabla 32:</b> Presupuesto .....	85

<b>Tabla 33:</b> Nivel de Confianza .....	85
<b>Tabla 34:</b> Horario .....	86
<b>Tabla 35:</b> Nivel de Confianza .....	86
<b>Tabla 36:</b> Personal.....	87
<b>Tabla 37:</b> Nivel de Confianza .....	87
<b>Tabla 38:</b> Espacio Físico .....	88
<b>Tabla 39:</b> Nivel de Confianza .....	88
<b>Tabla 40:</b> Mobiliario .....	89
<b>Tabla 41:</b> Nivel de Confianza .....	89
<b>Tabla 42:</b> Equipamiento Técnico .....	90
<b>Tabla 43:</b> Nivel de Confianza .....	90
<b>Tabla 44:</b> Colección .....	91
<b>Tabla 45:</b> Nivel de Confianza .....	91
<b>Tabla 46:</b> Organización de los fondos.....	92
<b>Tabla 47:</b> Nivel de Confianza .....	92
<b>Tabla 48:</b> Tratamiento de Colección .....	93
<b>Tabla 49:</b> Nivel de Confianza .....	93
<b>Tabla 50:</b> Procesos Técnicos.....	94
<b>Tabla 51:</b> Nivel de Confianza .....	94
<b>Tabla 52:</b> Automatización .....	95
<b>Tabla 53:</b> Nivel de Confianza .....	95
<b>Tabla 54:</b> Señalética .....	96
<b>Tabla 55:</b> Nivel de Confianza .....	96
<b>Tabla 56:</b> Difusión y servicios .....	97
<b>Tabla 57:</b> Nivel de Confianza .....	97
<b>Tabla 58:</b> Uso de la Biblioteca .....	98
<b>Tabla 59:</b> Nivel de Confianza .....	98
<b>Tabla 60:</b> Simbología .....	83
<b>Tabla 61:</b> Matriz de Hallazgos .....	99
<b>Tabla 62:</b> Gestión de la Biblioteca .....	101
<b>Tabla 63:</b> Libros por Estudiante.....	102
<b>Tabla 64:</b> Libros por Estudiante.....	102
<b>Tabla 65:</b> Libros por Estudiante.....	102
<b>Tabla 66:</b> Metodología .....	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Figura 1:</b> Manual de Usuarios.....	57
<b>Figura 2:</b> Biblioteca Virtual.....	58
<b>Figura 3:</b> Tiempo en la Biblioteca.....	59
<b>Figura 4:</b> Satisfacción en la Biblioteca.....	60
<b>Figura 5:</b> Área física.....	61
<b>Figura 6:</b> Cantidad de Computadoras.....	62
<b>Figura 7:</b> Fondo Bibliográfico.....	63
<b>Figura 8:</b> Políticas de la Biblioteca.....	64
<b>Figura 9:</b> Gestión Administrativa.....	65
<b>Figura 10:</b> Manual de Usuarios.....	66
<b>Figura 11:</b> Uso de la Biblioteca.....	67
<b>Figura 12:</b> Visitas a la Biblioteca.....	68
<b>Figura 13:</b> Satisfacción en la Biblioteca.....	69
<b>Figura 14:</b> Indicadores de eficiencia y eficacia.....	70
<b>Figura 15:</b> Área Física.....	71
<b>Figura 16:</b> Parámetros del CEAACES.....	72
<b>Figura 17:</b> Auditoría de Gestión.....	73
<b>Figura 18:</b> Cumple con la ley establecida.....	74



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico 1:</b> Árbol de Problemas .....	7
<b>Gráfico 2:</b> Probabilidad de un valor superior alfa.....	75
<b>Gráfico 3:</b> Facultad de Contabilidad y Auditoria.....	105

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investigativo se refiere a los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, se puede definir como un examen sobre los aspectos administrativos con la finalidad de dar cumplimiento a cada uno de los indicadores establecidos por el CEAACES, esto nos permitirá acercarnos aún más a la acreditación de la Universidad ya que la biblioteca forma parte de ella, además de poder tomar decisiones acertadas, logrando cada una de las metas y objetivos planteados.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la falta de herramientas administrativas y procedimientos. Se entiende por herramientas al conjunto de técnicas efectivas y sencillas que nos permite identificar, analizar y solucionar problemas, y los procedimientos son los pasos a seguir de forma cronológica para lograr los resultados que se desean.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer la gestión administrativa de la Biblioteca con relación a los indicadores del CEAACES. Esto permitió identificar descoordinación, ausencia de organización en las actividades realizadas, falta de comunicación e inadecuados procedimientos que ayuden alcanzar niveles de eficiencia y eficacia. La distribución de los diversos temas en la estructura del presente proyecto investigativo consta de cinco capítulos mismos que se describen a continuación:

**Capítulo I:** El Problema de Investigación; hace referencia al problema de investigación en el cual se realiza el planteamiento del problema, justificación y objetivos.

**Capítulo II:** Marco Teórico; se describe los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, concepto de la variable independiente y la variable dependiente, hipótesis y señalamiento de las

variables, todas las mencionadas anteriormente son teorías fundamentales para respaldar la investigación.

**Capítulo III:** Metodología de la investigación: define la modalidad que tiene la investigación, la población y la muestra, la operacionalización de las variables, el plan de recolección de la información.

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de resultados: se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida mediante la aplicación de indicadores de gestión y de una encuesta misma que servirá para la comprobación de la hipótesis y la comprobación de los objetivos planteados.

**Capítulo V:** Se elabora la propuesta, producto del análisis e interpretación de resultados, en la que se establecen herramientas administrativas, políticas y procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

# CAPÍTULO I

## 1. Identificación de Casos

### 1.1. Descripción y formulación del caso a estudiar

#### 1.1.1 Tema

“Los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y los indicadores según el CEAACES en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato”

#### 1.1.2 Planteamiento del problema

##### Contextualización

La eficiencia y la eficacia en la gestión administrativa son procesos importantes y necesarios, se requiere establecer propósitos y objetivos para la evaluación y actuación de la entidad pública, a **nivel mundial** resalta más la eficacia ya que está relacionada con lo político y lo administrativo, existiendo un límite entre la eficiencia y eficacia, los dos términos son muy considerables, pero resalta aún más la eficacia, ya que ayuda a los procesos y logros de la organización tratando de evaluar los resultados alcanzados. (Díaz, 2017).

Según Mayorga (2017, Pág. 286-287) La Gestión está asociada a la revisión de los indicadores vinculados con la actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, constituyéndose en un examen en el que se integran los criterios de eficiencia, expresados en la relación planificación - control y el uso de sus recursos, con la comprobación sobre el cumplimiento de las disposiciones pertinentes; todo ello con el objetivo de verificar y establecer recomendaciones que contribuyan al éxito de una estrategia. La Gestión administrativa analiza la eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología, con la finalidad de estimar el funcionamiento, identificar

oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejorar o fomentar acciones; parte del análisis de la cultura organizacional, en donde se efectúan entrevistas con los directivos, de donde se determinan posibles debilidades a ser estimadas con métodos de evaluación, las mismas que son examinadas con criterios de efectividad en el cumplimiento de objetivos dentro de planes operativos, tácticos y estratégicos.

Según (Cárdenas, 2017, Pág. 20) Si bien es cierto que el concepto de la calidad se remonta a comienzos del siglo XX, como parte de la gestión organizacional en el ámbito de las empresas industriales, cuando nos referimos a instituciones educativas, el concepto de calidad mezcla muchos aspectos relacionados con los resultados del sistema educativo: el proceso de aprendizaje, la gestión administrativa, la calidad de las metodologías, sin olvidar además que el objeto mismo de la educación se relaciona con muchos elementos de la sociedad y de la vida del ser humano en lo social, lo profesional, lo económico, lo demográfico, lo tecnológico, entre otros. Los procesos de acreditación, válidos en su propósito, dan señales de pautas acerca de instituciones o programas que cumplen ciertos criterios de calidad. Sin embargo, dichos procesos han llevado a que muchas instituciones educativas se centren en la obtención de una buena calificación y no en la implementación de un sistema de calidad permanente, sistemático y continuo.

En el **Ecuador** es necesario establecer procesos de evaluación y acreditación consistentes y de largo plazo, para ello es necesario aplicar indicadores de gestión, estos determinaran el éxito de un proceso en cada organización, y posteriormente se podrá evaluar el desempeño y resultados. Toda organización debe tener una gestión eficiente y eficaz en los procesos que realiza ya que actualmente son fases de gran utilidad porque representan el estado dinámico y complejo de toda entidad por eso se ha convertido en una tramitación organizacional ya que tiene que ver mucho con el proceso de la educación superior los gobiernos anteriores han venido implementando un sistema de gestión en la educación superior en las universidades ecuatorianas ocasionando por políticas de evaluación y mecanismos de calidad en la enseñanza con la ayuda de las instituciones creadas como el CEAACES las cuales apoyan con un plan de mejoras venciendo los obstáculos evaluando cada una de las carreras

establecidas por el sistema de educación superior con los respectivos procesos de gestión (Díaz, 2017).

Según (Inciarte, 2016, Pág. 223). La gestión académica cubre un recorrido que involucra las acciones de atención al estudiante desde el ingreso hasta su desarrollo y egreso del sistema. En este recorrido, la acción de evaluación cumple un papel fundamental cuyo propósito y compromiso esencial es lograr que este proceso se cumpla, para ello el Consejo de Educación Superior ha implementado un Modelo de Evaluación Institucional de universidades y escuelas politécnicas en los que se incluyen indicadores para que cada IES pueda alcanzar una reconocida calidad educativa.

Según (Acosta, 2016 Pág. 1250). En el 2009 se realizó la primera evaluación institucional a las 67 universidades y escuelas politécnicas del Ecuador. Su objetivo fue identificar el nivel de calidad del sistema de educación superior del país. Como resultado de ese proceso, las instituciones se categorizaron en cinco grupos: 11 en categoría A, 9 en B, 13 en C, 13 en D y 21 en categoría E. Además, de las 21 universidades E, 13 fueron cerradas por no cumplir con los estándares mínimos para ser consideradas como tales. Esta evaluación se convierte en el primer paso para alcanzar la excelencia en la educación superior, que coloca estándares de calidad y eficiencia académica para la institución y su planta docente. En el segundo proceso de evaluación, realizado en 2015, 54 instituciones de educación superior fueron evaluadas, 5 se mantuvieron en la categoría A, 23 en la B, 18 en la C y 8 en la D. Analizando los resultados de la primera evaluación en relación con la segunda, se observa una mejora en las instituciones que componen el sistema de educación superior del Ecuador.

Nace el interés de realizar esta investigación en la **Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato**, para mejorar la gestión administrativa. Es evidente que para saber cómo se encuentra su gestión, el punto de partida son sus usuarios, y cuáles son sus necesidades investigativas.

La Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, fue creada en el año de 1975 con un grupo de personas españolas que tenían a su cargo la custodia de un reducido

número de libros en el que se incluyen: libros, revistas, periódicos y mapas. En el 2000, estrenan el edificio en el Campus Huachi y la biblioteca fue ubicada en el subsuelo. En el 2004, presentan un anteproyecto de Biblioteca Modalidad Estantería Abierta, el mismo que constaba de cuatro fases: readecuación del local, ambientación, seguridad y mobiliario nuevo con equipos de última tecnología. En el 2006, la Universidad Técnica de Ambato entra en el proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación logrando así abrir paso a la modernización de la Biblioteca. En el 2007 las autoridades de entonces con el Ing. Roberto Ramírez como Decano, dan paso al tan anhelado Proyecto iniciando de esta manera su transformación de Biblioteca Tradicional a la actual Biblioteca en Modalidad de Estantería Abierta con proyección a Biblioteca Virtual.

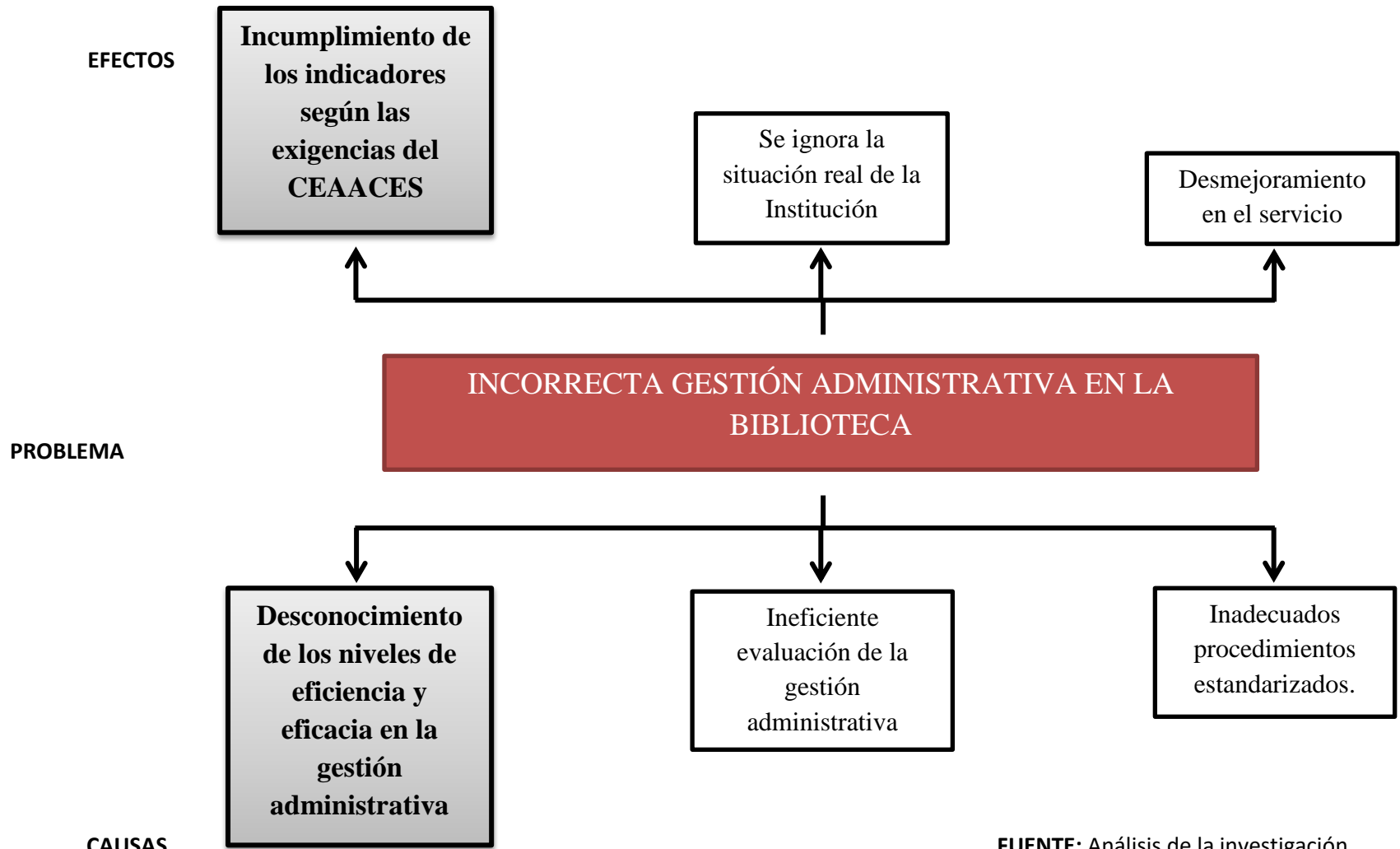
### **1.1.3 Análisis crítico**

En la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, existe desconocimiento de niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa lo cual ha ocasionado que la información razonable no sea la adecuada como la que se espera y por ende no se está cumpliendo con los indicadores que están establecidos por el CEAACES.

La Facultad no cuenta con las herramientas o procesos necesarios para poder evaluar la gestión administrativa, y obtener una mejor atención al usuario, es así que no se conoce la situación real de la biblioteca.

La biblioteca no cuentan con procedimientos estandarizados lo que ocasiona desmejoramiento en el servicio y en su gestión administrativa, cabe mencionar que el fin del CEAACES para que las carreras acrediten es brindar una oportuna atención y satisfacción a sus usuarios.

Gráfico 1: Árbol de Problemas



FUENTE: Análisis de la investigación  
ELABORADO POR: María José Díaz Marañón



#### **1.1.4 Prognosis**

De no dar solución a la problemática planteada, al no aplicar niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato, da lugar al incumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES, los cuales se mencionan a continuación: Gestión Administrativa, Libros por estudiante y Espacio por estudiante. Dando lugar a la no acreditación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría ya que la biblioteca forma parte de la misma.

#### **1.1.5 Formulación del problema**

¿De qué manera influyen los niveles de eficiencia y eficacia de acuerdo a la gestión administrativa en los indicadores según el CEAACES en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la UTA?

#### **1.1.6 Interrogantes**

- ¿Cuenta la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría con procedimientos para medir los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa?
- ¿Se ha analizado los indicadores del CEAACES que verifiquen el cumplimiento y detección de falencias en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría?
- ¿Se ha tomado en cuenta las recomendaciones del CEAACES para crear herramientas administrativas que se adapten a la realidad de la Biblioteca?

#### **1.1.7 Delimitación**

- Campo: Contabilidad y Auditoría
- Área: Análisis de indicadores

- Aspecto: Los niveles de eficiencia y eficacia y el cumplimiento de indicadores.
- Temporal: 2016
- Espacial: Biblioteca de Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

## **1.2. Justificación**

Para el hombre, alcanzar las metas propuestas o llegar al éxito ha sido una de sus mayores prioridades en cualquier actividad que este emprenda, con el objetivo de aventajar a su competencia. El sector empresarial no es una excepción más bien es allí donde nace el desarrollo de la ciencia de la Administración, ésta a su vez se asocia con la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la economía, con el fin de llegar a un buen liderazgo dominando el mercado. La gestión administrativa es un ente importante para que las empresas u organizaciones no solo se limiten a sobrevivir sino llegar a triunfar (Díaz, 2017).

Según Mokate (2001) “La eficacia, constituye un conjunto prioritario de criterios para el análisis y evaluación de políticas y programas, por relacionarse con la relevancia e impactos de los mismos y por haber logrado un uso convencional bastante generalizado. Son criterios particularmente relevantes para el análisis de iniciativas apoyadas con recursos públicos. Estos cuatro términos forman parte de la jerga cotidiana de los que participan en la formación, la gestión y la evaluación de las políticas y programas. Concretamente, propone que algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz, si logra los objetivos para los que se diseñó. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser. Por lo tanto, para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”.

La eficiencia se puede entender como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulte ineficiente (o menos eficiente). Por lo tanto, para ser eficiente, una iniciativa tiene que ser eficaz” (pág. 1).

Según Atehortúa (2005) “Los indicadores no se construyen con lluvia de ideas si no que se definen en el marco del pensamiento estratégico de la organización, el cual debe orientar el quehacer de cada uno de los procesos y responsables de la gestión. Existe algunos datos en los procesos que solo son información para tomar decisiones administrativas o rendir cuentas ante juntas directivas y organizaciones de control. Pero otras informaciones son la base para evaluar la eficiencia y la eficacia de los procesos.

Para la definición de indicadores, los procesos de la organización deben ser vistos con el enfoque de efectividad total, de tal forma que sean identificados sus insumos resultados y clientes y así determinar las mediciones de la gestión de los mismos procesos” (pág. 101).

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1.1 Objetivo general**

Analizar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.

#### **1.3.1.2 Objetivos específicos**

- ✓ Medir los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la biblioteca a través de procedimientos de evaluación orientados al mejoramiento de la gestión.
- ✓ Identificar los indicadores del CEAACES para verificar su cumplimiento.
- ✓ Proponer herramientas administrativas que se adapte a la realidad de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría tomando recomendaciones de la CEAACES.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes investigativos

En investigaciones revisadas con temas similares a la indagación planteada se citan los siguientes:

El estudio realizado por (Viteri, 2009, pág. 15), “los indicadores de gestión como herramienta para la toma de decisiones” en su trabajo de investigación nos manifiesta que: “el manejo empresarial en la actualidad no utiliza indicadores de gestión” para lo cual recomienda “diseñar un control de gestión en base a la utilización de indicadores para poder tener una eficiente orientación empresarial”.

El trabajo antes mencionado se relaciona con los indicadores de gestión para una correcta toma de decisiones con las autoridades o administradores de cada una de las instituciones u organismos, es así como a través de este método se evalúa la gestión operativa y administrativa.

Según (León, 2015, pág. 68) en su trabajo menciona que:

- El control interno existente en la Federación Deportiva Estudiantil de Bolívar tanto en la área administrativa como operativa se manejan de manera empírica, motivo por el cual la coordinación para cada uno de los eventos deportivos no son previamente planificados, lo que provoca un riesgo alto al momento de la evaluación, en razón al seguimiento y control de las actividades realizadas dentro de la Institución.
- En cuanto a la toma de decisiones los directivos lo hacen de forma rápido sin medir el cumplimiento de eficiencia y eficacia en cuanto a los objetivos planteados por el organismo deportivo, las decisiones tomadas no son las más apropiadas en el momento de decidir y de llevar a cabo una planificación deportiva, esto motivo por el cual no existe una adecuada segregación de funciones que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Se concluye que el Organismo Deportivo no cuenta con una evaluación de control interno que permita a la alta dirección mantener una adecuada planificación administrativa y el uso eficiente de los recursos financieros.

La federación deportiva estudiantil de Bolívar en el área administrativa se maneja de forma empírica aplican el nivel de eficacia en la gestión administrativa planificando cada uno de los eventos deportivos, tomado en cuenta las decisiones de los directivos con los reglamentos establecidos evaluando el control interno, el cual permite mantener un proyecto administrativo.

El estudio realizado por (Chicaiza, 2014, págs. 59-60) nos proporciona las siguientes conclusiones:

- El cuadro de mando integral es una herramienta que si facilita la implantación de estrategias.
- La empresa invierte sus recursos económicos a corto plazo en la adquisición de maquinaria y equipo.
- La organización tiene la capacidad productiva para satisfacer la demanda de sus clientes actuales.
- El control de procesos de la empresa en las áreas de trabajo se realizan de forma manual y sus resultados se registran en hojas no diseñadas para determinada actividad.
- La dirección de la empresa no invierte los recursos necesarios para capacitación, formación y crecimiento del personal.
- La misión y visión de la empresa es conocida por la mayor parte de sus trabajadores.
- La empresa escasamente realiza actividades operativas y productivas en base a planes estratégicos preestablecidos.
- La estructura organizativa actual no ha permitido tener una comunicación fluida debido a una falta de claridad respecto al nivel de autoridad con el resto de puestos de trabajo.
- El ambiente de trabajo que actualmente existe en la empresa no contribuye a la buena relación del personal, porque no se le incentiva y se valora su esfuerzo.

- La gestión administrativa de los directivos y sus colaboradores de la empresa no es evaluada técnicamente.

El control anual de una empresa se lo realiza registrando en hojas no diseñadas para poder tener un informe de lo invertido en los recursos económicos a corto plazo, capacidad productiva y crecimiento personal el cual realiza actividades operativas y productivas en base a un plan estratégico.

La indagación desarrollada por (Lozada Núñez, 2016, págs. 61-62) “Se determinó que la Cooperativa no aplica herramientas en las transacciones, indicadores de riesgo, mismas que no pueden identificar y detectar los riesgos operacionales que les afecta a la empresa y tampoco cuenta con los registros de los mismos, con el objeto de poder medirlos y ejercer las prevenciones convenientes para aminorar sus efectos negativos en su situación financiera”, y se concluye que:

- La Cooperativa no cuenta con una adecuada inducción y capacitación del personal que con lleva retrasos en los procesos y subprocesos crediticios, esto implica que los niveles de dirección están inmersos en la gestión operativa.
- La Cooperativa no cuenta con un Modelo de Administración de riesgo operativo, no puede identificar los riesgos existentes en el departamento de crédito, lo que tampoco valorar su impacto, ni analiza las probabilidades de ocurrencia.

La cooperativa no realiza transacciones e indicadores de riesgo para poder identificar y detectar las anomalías operacionales evitando efectos negativos en la entidad financiera podemos utilizar el procedimiento de eficacia para seguir sus procesos los niveles de dirección, administración sin anomalías tendrían un mejor impacto financiero.

Según (Illescas, 2016, págs. 52-53) El CEAACES, una vez constituido y en cumplimiento a lo establecido en la Constitución y en la LOES 2010, construyó un modelo de evaluación institucional y un modelo de evaluación de carreras:

Modelo de Evaluación Institucional: El modelo de evaluación institucional del CEAACES considera la complejidad del concepto de calidad y del Sistema de Educación Superior del Ecuador. Bajo este precepto la estructura del modelo evaluativo se basa en el análisis multicriterio, el cual a partir de la teoría de la decisión permite "...investigar e integrar intereses y objetivos de múltiples actores, dado que la entrada de la información de cada actor se toma en cuenta en forma de criterios y factores". (CEAACES, 2013). Específicamente el modelo de análisis multicriterio permite establecer y relacionar diversas variables para que en conjunto den una lectura concreta de la calidad de la educación. El modelo del CEAACES está organizado en una estructura jerárquica, en cuya cúspide se encuentra su objetivo general: determinar y asegurar la calidad de la educación superior. El objetivo es descompuesto en varios puntos de vista o criterios, los que a su vez son nuevamente descompuestos en subcriterios, de los cuales se derivan los indicadores que ocupan la base de la estructura jerárquica del modelo. Según el CEAACES, los indicadores, referidos a una determinada variable, son los que dan lugar a una representación operacional de los atributos del objeto estudiado a través de estados o valores. Cada criterio, subcriterio e indicador tiene su valor estándar obtenido mediante una ponderación. El CEAACES aclara que:

La definición de valores para los estándares, normas, umbrales, en el modelo de desempeño institucional, se basó en diversas fuentes de información: disposiciones de la Constitución, LOES, Reglamento Académico (2008), juicios de expertos y referencias a estándares internacionales, valoración por comparación (benchmark) tomando como referencia la IES de mejor desempeño respecto del indicador indicado. (CEAACES, 2013).

Para (Bijl, 2015, pág. 9) El CEAACES se refiere con mucha frecuencia a calidad educativa como un principio central en la evaluación de carreras. Según el organismo, "calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente". Con el fin de comprobar la calidad educativa de las carreras, el modelo 2011 distingue una serie de criterios y subcriterios, los que se operacionalizan en una gran cantidad de indicadores. En el modelo 2013 se presenta la misma estructura para evaluar uno de sus dos componentes: el entorno de aprendizaje. El otro componente se refiere a los resultados de aprendizaje, los que son evaluados en un

Examen Nacional de Evaluación de Carreras, dirigido a estudiantes del último año. Para estructurar la evaluación de carreras, el CEAACES aplica un enfoque multicriterial. Partiendo del objetivo general de “asegurar una educación de calidad” (Morán y otros, 2011: 17), el modelo conforma un conjunto jerárquico de criterios, subcriterios e indicadores, con los que se pretende medir la calidad educativa de una carrera.

Para (Vintimilla, 2015, págs. 34-35) Los procesos de evaluación, acreditación y categorización de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador, han pasado básicamente por tres importantes procesos, desde el 2009 hasta la presente fecha. El primero fue la evaluación y categorización realizada, durante la presidencia del Ing. Arturo Villavicencio MSc., en cumplimiento del Mandato 14, fue la primera vez que se evaluó, acreditó y categorizó a las instituciones del Sistema de Educación Superior, fue en su momento un proceso polémico como lo sigue siendo ahora.

Sin embargo, estoy convencido de que es justo y necesario realizar procesos de evaluación y acreditación de Instituciones de Educación Superior, concuerdo plenamente con la política pública de hacerlo, pero como todo en la vida debe hacerse de forma correcta, transparente y sobre todo en cumplimiento del marco legal y reglamentario impuesto, como abogado que soy no puedo admitir que no se respeten normas Constitucionales, Legales y peor aún normas reglamentarias autoimpuestas por el mismo CEAACES.

Es así que en base a estos conocimientos adquiridos por experiencia y responsabilidad profesional, procedo a realizar un análisis sobre el cumplimiento normativo en los procesos de evaluación, acreditación y categorización, que rigen actualmente al Sistema de Educación Superior del Ecuador y para ello debo situarme en primera instancia en materia Constitucional y en la temporalidad que es imperativa cumplir, a fin de otorgar legitimidad a los actos realizados por el CEAACES.

Es decir, la actuación del CEAACES, en cumplimiento de la norma Constitucional, debería haber sido el acatar tres procesos en los cinco años, que otorgaba la Constitución de la República del Ecuador.

1.- Evaluar todas las Instituciones de Educación Superior, así como sus carreras, programas y posgrados.



2.- Acreditarlos conforme a la Ley.

3.- Separar del sistema de educación superior a las instituciones, carreras, programas y posgrados que no superaren la evaluación y acreditación.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

La presente investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo, el mismo que según Sampieri, Fernández & Baptista (2010) manifiestan que el “Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

En la presente investigación se aplicará el Paradigma de Investigación Cuantitativa, el mismo que permitirá la evaluación, el análisis y la recolección de información de la realidad por la que está pasando en la organización especialmente en el manejo de los procesos, para posteriormente definir patrones de solución que permitan cumplir con los objetivos organizacionales.

## **2.3 Fundamentación legal**

La investigación para su desarrollo se respaldará en el Modelo General para la Evaluación de Carreras con fines de Acreditación, CEAACES (2011).

La concepción del modelo de evaluación parte de una búsqueda del concepto de calidad en la educación superior en general y, en particular, de una definición de la calidad de la educación superior universitaria. Para el sistema de educación superior ecuatoriano la calidad se constituye en un principio que consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente (LOES, 2010, art. 93). El principio establecido por ley está relacionado con algunos enfoques y visiones de la calidad, principalmente a la visión de la calidad como excelencia, es decir la calidad es lograda si los estándares son alcanzados.

En este sentido, se entiende a la calidad de las universidades y escuelas politécnicas como el grado en el que, de conformidad con su misión, enmarcada en los fines y funciones del sistema de educación superior ecuatoriano, alcanzan los objetivos de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, a través de la ejecución de procesos que observan los principios del sistema y buscan el mejoramiento permanente. La calidad a nivel institucional comprende aspectos que la distinguen de la calidad de las carreras y programas y la complementan; esto debido principalmente a que, el nivel institucional constituye el marco que permite y facilita la obtención de resultados a nivel de carreras y programas, los mismos que a su vez contribuyen con la consecución de los objetivos institucionales. De esta definición se desprende que, siendo la calidad un concepto amplio y complejo, es necesario determinar aspectos más específicos que permitan concretizar la definición. Estos aspectos son atributos de la calidad que están relacionados principalmente con las funciones, procesos y recursos de la institución (criterios). Sin embargo, al ser los conceptos de este segundo nivel aspectos amplios pueden y deben ser descompuestos en conceptos menos complejos (subcriterios), estos aspectos están relacionados con atributos de los procesos o con los resultados obtenidos en la ejecución de los mismos. En el siguiente nivel de concreción, los aspectos de estos atributos son medidos a través de indicadores.

**Indicadores.-** el término indicador se refiere a una variable; siendo una variable la representación operacional de un atributo (calidad, característica, propiedad) de un sistema. Cada variable está asociada a un conjunto particular de entidades a través de las cuales ésta se manifiesta. Estas entidades son generalmente referidas como estados o valores de la variable. La interpretación pragmática de una variable particular como un indicador se basa en que ésta porta información sobre la condición y/o tendencia de un atributo o atributos del sistema considerado. Esta información constituye la base de la evaluación de las carreras de las IES.

En general, los indicadores cumplen las siguientes funciones:

- ✓ Valorar condiciones y tendencias en relación a estándares y objetivos
- ✓ Comparar según situaciones y lugares
- ✓ Proveer información de alerta temprana

- ✓ Anticipar condiciones y tendencias futuras.

Considerando los objetivos y propósitos de la evaluación de carreras, los indicadores seleccionados tienen, sobre todo, un carácter sincrónico (condición presente). El uso de indicadores diacrónicos (tendencias) es más relevante en el contexto de una evaluación prospectiva. Los indicadores pueden adoptar diferentes valores o estados dentro del intervalo de una escala previamente establecida. En la mayoría de los casos no existe una escala natural de medida por lo que es necesario introducir una escala de acuerdo a los valores que caracterizan el indicador correspondiente. Esta escala puede ser local; es decir, acotada por valores extremos de acuerdo a los valores observados en el tipo de carreras que se está evaluando. En otros casos, la escala es definida de manera global, tomando como referencia, para los valores extremos, normas, estándares u objetivos independientes del comportamiento observado en los objetos de evaluación. De esta manera, en la definición de las escalas de valoración intervienen valores específicos que tienen que ver con la definición de estándares, umbrales, normas, objetivos, según se explica a continuación.

- a) Estándares y normas, en su aspecto fundamental, se refieren a un valor o estado establecido como deseable (estándar) o mandatorio (norma). La LOES establece normas concretas para los valores de algunos indicadores que intervienen en el modelo de evaluación. Otros valores deseables han sido definidos tomando como referencia estándares internacionales adaptados a la realidad del país.
- b) Un umbral representa un valor por encima (o debajo) del cual el grado de cumplimiento de cierta propiedad o característica es inaceptable. Por ejemplo, un número determinado de alumnos por profesor se define como un umbral del indicador respectivo.
- c) Los objetivos asociados a un indicador son contextuales y representan estados realizables (o alcanzables) definidos en el proceso de evaluación.

## **2.4 Categorías fundamentales**

### **2.4.1 Conceptos de la variable independiente:**

#### **2.4.1.1 Gestión administrativa**

Como menciona (Inciarte, 2016, págs. 230-231). La gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que éstos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones. Desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados.

La continuidad, coherencia y sistematización que caracterizan la gestión administrativa, vienen dadas por los procesos de planificación, organización, dirección y evaluación. La gestión está vinculada a estos procesos, de los cuales extrae los elementos que la hacen operativa y le dan el carácter dinámico que le es propio. La gestión incluye la acción y el efecto de administrar, de manera tal que se realicen diligencias conducentes al logro apropiado de las respectivas finalidades de las instituciones. Etimológicamente gestión es el conjunto de actuaciones integradas para el logro de objetivos a largo, mediano y corto plazo. La gestión es la acción principal de la administración, es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar. Radica en activar y promover la consecución de un mandato o encargo. En general, la gestión comporta entre otras, acciones administrativas, gerenciales, de política de personal, económicas, de planificación, programación, orientación y evaluación.

Para (Geston, 2009). La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. Algunos principios más representativos de la gestión administrativa:

**Orden:** Se entiende desde dos puntos de vista. Por un lado, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar” (orden material). Por el otro, un lugar para cada persona y cada persona en su lugar” (orden social). El no tener ordenados los recursos ocasiona la pérdida de los

mismos, un trabajo menos eficiente (se llega a las metas pero utilizando mal los recursos) y, en ocasiones, tener que hacer el trabajo de nuevo.

**Disciplina:** Existen ciertos acuerdos y reglas a los que llegan los miembros de una organización y que les permiten lograr un trabajo ordenado y eficiente y una convivencia armónica. Estos acuerdos y reglas deben ser respetados por todos, sin distinción y en igual manera. El nivel de disciplina de un grupo depende principalmente de sus líderes o jefes.

**Unidad de mando:** Cuanto más frecuentemente una persona tenga que reportar a un solo superior, mayor será su lealtad y obligación y menor será la posibilidad de confusión con respecto a las órdenes. Cuando este principio no se cumple, se generan también discusión, malos entendidos y choques de intereses entre los distintos jefes. Todo esto desgasta a los empleados que están bajo esta situación y perjudica el ritmo y la calidad de su trabajo.

**Iniciativa:** La iniciativa debe ser estimulada y desarrollada dentro de todos los niveles de una organización, ya que es un poderoso estimulante para los seres humanos. Sin embargo, se deben considerar las limitaciones que debe establecerse con respecto a la iniciativa, teniendo en cuenta otros principios tales como la disciplina y la autoridad.

Por ejemplo: Se puede solicitar a una persona la elaboración de un informe indicando el objetivo del mismo, el tipo de información que se quiere obtener, por qué es importante, a quiénes y para cuándo debe ser presentado. Sin embargo, se deja a criterio de la persona de dónde va a obtener la información, cómo la va a analizar y el formato en que presentará el trabajo.

La gestión administrativa es un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo conformado por procesos y principios, los cuales orientan el desarrollo de la entidad para conseguir los objetivos deseados contando con los elementos más relevantes con las reglas establecidas seguido de la disciplina que cuenta con acuerdos y reglas; la unidad de mando ayuda a la persona a la iniciativa fomentando el desarrollo.

#### **2.4.1.2. Proceso administrativo**

Para (Inciarte, 2016, pág. 231). Los procesos administrativos comprenden fases o etapas a través de las cuales se instrumentan los cursos de acción requeridos por la gestión, a partir

de los recursos y en atención a las políticas establecidas. Los procesos administrativos se encuentran en estrecha interrelación respecto a la totalidad de acciones dirigidas al logro de los fines y objetivos de la organización. A objeto de precisar la naturaleza e importancia de los mismos, se expondrán brevemente cada uno de ellos, así como algunos de los elementos que les tipifican.

Como menciona (Pérez, 2013). Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible. Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc. La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control, según lo que dice la lectura podemos decir que el procedimiento se basa en un programa centralizado que delega funciones conforme va bajando el nivel de autoridad, esto quiere decir que cada parte tiene una función específica y que si hubiera alguna falla en cualquiera de estos pasos sería difícil lograr un procedimiento limpio y eficiente. Etapas del proceso administrativo:

1. **La planificación** requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades.
2. **La dirección** como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.
3. **El control** es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si

no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

4. **Organización** Son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

El proceso administrativo es un conjunto de pasos a seguir para dar solución a un problema administrativo que está distribuido por la planificación en el cual se define los procesos, los objetivos establecidos, estrategias a través de una buena dirección administrativa, quien verificará la satisfacción real de la organización ayudando de esta manera con la gestión del talento humano.

#### **2.4.1.3 Teorías administrativas**

Como menciona (Ardon, 2014, pág. 263). Las teorías administrativas han tenido un desarrollo relativamente reciente. A comienzos de siglo, el creciente tamaño de las empresas, el sistema fabril con su costosa maquinaria y su resultante diferenciación de trabajo, tanto administrativo como manual, hicieron esencial para un mayor adelanto, la división racional del trabajo y la especialización. Las técnicas de administración mejorada fueron desarrolladas, por primera vez por Taylor, quien demostró que era posible determinar la cantidad exacta de trabajo que un hombre podía realizar en un periodo de tiempo sin abusar de sus fuerzas. Estas normas de trabajo pueden ser determinadas científicamente y por esa razón no fue posible establecer ningún argumento con relación a su validez. El trabajo de Taylor fue complementado por Gilbreth quien hizo más énfasis en los estudios del movimiento como un método de mejorar el rendimiento en lugar de los estudios de tiempo y los incentivos económicos introducidos por Taylor.

Para (Acosta, 2016). Estas son las principales teorías de la administración, sus enfoques, representantes y aportaciones:

- **Teoría clásica** (1916) Su representante es Henri Fayol. Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra exclusivamente en

la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas. Concibe al hombre como un *homo economicus* que percibe una remuneración por sus laborales. Busca la máxima eficiencia.

- **Teoría científica:** El representante es Frederick Taylor quien desarrolló esta teoría en 1903. Esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Concibe al hombre como un *homo economicus* y las aportaciones son los principios básicos de la administración como: planeación, preparación, control y ejecución. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción. Los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador.
- **Teoría humanista:** El representante es Elton Mayo, quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima.
- **Teoría del comportamiento:** Su representante es Abraham Maslow quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los



incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.

- **Teoría X / Y:** El representante es Douglas Mac Gregor quien elaboró esta teoría con una perspectiva mecanicista. El enfoque de la organización es de innovación y creatividad. El concepto de la organización es de positivos: Y y negativos X. La concepción del hombre es de un ser individual y social. La teoría X lleva a las personas a hacer exactamente lo que la organización pide que haga. La teoría Y desarrolla un estilo de administración muy abierto y extremadamente democrático. Autócrata = X versus Autocontrol= Y
- **Teoría neoclásica:** Esta teoría fue elaborada por Peter Drucker en 1954 bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.
- **Teoría estructuralista:** Su representante es James Burnham en 1947. La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales.
- **Teoría burocrática:** Esta teoría fue esbozada por Max Weber en 1940. Su perspectiva se basa en la estructura organizacional. Se basa en la organización formal

y el enfoque es un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos. Los aportes son un enfoque de sistema cerrado, énfasis en la planeación y control, establecimientos de tipos de sociedades y autoridades.

- **Teoría de los sistemas.** El referente de esta teoría es Ludwing von Bertalanffy (1951). Tiene una perspectiva integradora, y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. No se limita a la división y coordinación entre los departamentos como teorías anteriores. Los aportes de esta teoría, es el globalismo o totalidad. Define la Entropía: tendencia de los sistemas a desgastarse. Las organizaciones como clases de sistemas sociales. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Los objetivos organizaciones son, evitar la entropía. Los incentivos son tecnificarse. Y los resultados que busca esta organización son la tecnificación y la agilidad de los procesos.
- **Teoría matemática:** Los representantes de esta teoría son: Herbert Simón, Von Neumann y Mongesntem. Se desarrolló entre 1947-1954. desde una perspectiva de 'toma de decisiones acertadas'. El enfoque de organización es cuantitativo. Y se concibe a la organización como un espacio donde se aplican procesos decisorios. La teoría de la matemática se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: Decisiones programadas y no programadas. Las aportaciones son: teorías de los juegos: estrategia y análisis de conflictos, de los grafos: técnicas de planeación y programación por medio de redes -de las colas: cuida el tiempo de espera, la cantidad de clientes y el tiempo de prestación del servicio.
- **Teoría contingencial:** Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. La organización es un sistema abierto. Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas. Subraya el ajuste entre procesos organizacionales y las características de la situación, requería la adaptación de la estructura organizacional a diversas contingencias. Considera que el funcionamiento de una organización

depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento. Los objetivos organizacionales son: tener un plan A, B y C para cada situación.

Las teorías administrativas fueron desarrolladas por primera vez por Taylor quien demostró el desarrollo del trabajo exacto mencionando que el hombre podía realizar muchas cosas en este proceso de diferentes teorías como las siguientes: científicas, humanistas, de comportamiento, X/Y, neoclásica, estructuralista, burocrática, de sistemas matemáticos y contingencia son muy esenciales en el proceso de las teorías administrativas.

#### **2.4.1.4 Niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa**

##### **2.4.1.4.1 Indicadores de eficiencia en la gestión administrativa**

Como menciona (Osorio, 2015, págs. 47-48). Los indicadores que se utilizan aquí tendrán la virtud de que pueden ser tratados como unidades de medida para establecer metas y reflejar resultados para cuantificar el progreso hacia la eficiencia tangible. Antes de abordar la nomenclatura de los indicadores parciales y sus interrelaciones sucesivas para desembocar en un indicador final que los refleje a todos, será preciso determinar el significado matemático de la construcción de los indicadores de segundo nivel, a partir de las variables que se utilizan para su obtención. Se podrán utilizar, a su vez, como unidades de medida, siempre que estos sirvan para encauzar el camino por rumbo seguro, para guiar todos los pasos hacia el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado plan. Deben ser útiles para medir el progreso, el avance, para gerenciar con información relevante, que propendan a saber el grado de eficiencia que se está logrando. Los indicadores de gestión pueden ser utilizados como unidades de medida, deben ser objetivos cuantificables, verificables, que agreguen valor al proceso de toma de decisiones, divulgados y establecidos por consenso.

Como menciona (Osorio, 2015, pág. 68). Tipos de eficiencia:

**Eficiencia en ABS:** Mayor cantidad de producción en el menor tiempo y con el menor costo. Será la relación que existe entre el “cumplimiento de producción”, y la “relación de

tiempo” con respecto a la “relación de costo”. Tendrá una mayor eficiencia la gerencia que logre la mayor proporción de casos resueltos con menor relación de tiempo y la menor relación de costo. Se expresara en término porcentuales. Por lo tanto, la eficiencia será igual al rendimiento al menor tiempo, o la eficacia al menor costo.

**Eficiencia Tangible en ABS:** Sera el producto que existe entre el cumplimiento de la meta de ingresos y la eficiencia. Alcanzara la mayor eficiencia tangible la gerencia que logre el mayor cumplimiento de su meta de ingresos con la mayor proporción de casos resueltos y las menores relaciones.

Para (Osorio, 2015, págs. 99-100).Son el resultado de comparar el rendimiento real del personal en sus acciones o condiciones actuales con una norma de rendimiento previamente definida y aceptada. La eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollo por el individuo y el esfuerzo tiempo empleado en realizarlo. En este sentido relaciona el costo de los recursos utilizados con el logro alcanzado. El criterio de eficiencia toma en cuenta la productividad en el uso de los recursos disponibles para conseguir determinados fines. La calificación de la eficiencia exige que el costo analizado por sus elementos y la dimensión de lo alcanzado sea proporcional entre sí. Cuando esto no suceda, las operaciones e evaluaran con criterios adecuados a cada situación en particular. Hasta ahora no existe una escala de valores con la que pueda medirse con exactitud el grado de eficiencia con la que se cumple una función o actividad. Tales valores quedan a juicio y criterio de quien realiza el trabajo de revisión y los directivos de la empresa involucrados en esta.

Según (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio Montalvàn, 2002, pág. 123).Para juzgar el desempeño de una organización es la eficiencia. Cada organización tiene un cierto nivel de recursos para suministrar bienes y servicios y debe funcionar dentro de esas limitaciones de recursos. Cuando los resultados de una organización se miden en relación con sus recursos, la unidad de medida es la eficiencia. Más específicamente la definimos como la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas. Hay dos aspectos de la eficiencia. El primero está compuesto por las unidades de producción o servicios que se relacionan con el propósito organizacional: el segundo es cuando cuesta producir dichos bienes y servicios. Por lo general la eficiencia se mide como la relación de productos a insumos. Esto implica

que para lograr la eficiencia una organización debe velar por la obtención del máximo de productos con los recursos que dedica a un programa.

Los indicadores de eficiencia son utilizados para reflejar y establecer metas obteniendo resultados positivos utilizando los indicadores de gestión que ayuden a la mayor cantidad de producción a menor tiempo, teniendo resultados para una mayor incrementación del producto comparando con los diferentes indicadores para un buen rendimiento organizacional.

#### **2.4.1.4.2. Indicadores de eficacia en la gestión administrativa**

Como menciona (Osorio, 2015, pág. 99). Son comparaciones de lo realizado con los objetivos previamente establecidos, es decir, miden si los objetivos y metas se cumplieron. Algunos indicadores de Eficacia son:

- Comparación de lo realizado con el objetivo previamente establecido.
- Se determina si, de acuerdo con lo planeado, los objetivos y las metas han sido llevadas a buen término.
- Se efectúan pruebas a los individuos que intervienen para que sean analizados y evaluados.
- Se verifican la parte del proceso que servirá para medir la eficacia de las áreas en cuestión.
- Se evalúa la coordinación entre las áreas que intervienen.
- Se compran la coherencia de la magnitud de las metas y los objetivos previstos en los programas y presupuestos, con los logros alcanzados.

**Eficacia de las relaciones públicas:** incluyen un amplio espectro de actividades con diferente grado de implicación personal tendentes a lograr una imagen pública de aceptación y valoración de la empresa en el público en general, y actualmente las empresas cada vez hacen un mayor uso de estas actividades. Para evaluar y controlar los resultados de los

programas de relaciones públicas, durante y después de su realización, existen diversas alternativas en función del tipo de actividad que se desarrolla.

**Eficacia de las actividades de patrocinio:** alcanzan una gran relevancia en el contexto de las relaciones públicas, se tiende a utilizar una sencilla técnica de control consistente en contabilizar los niveles de audiencia y cobertura alcanzados en los eventos, los cuales deben ser iguales o superiores a los que se hubiera obtenido mediante el uso de la publicidad.

Los indicadores de eficacia ayudan con la promoción de ventas con los distintos modelos establecidos, dependiendo la fidelidad en la marca establecida en el mercado con un buen control de datos establecidos por periodos en ventas, distribuciones, número de clientes entre otros ayudando al crecimiento financiero así como alcanzar las metas propuesta.

## **2.4.2 Conceptos de la variable dependiente:**

### **2.4.2.1 Administración pública**

Para (Gabín, 2009, pág. 2). La administración pública es un elemento básico del estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos. El estado se compone de tres elementos:

- **La población.** es un grupo más o menos homogéneo de personas que conviven y tienen unas raíces históricas comunes.
- **El territorio:** es el espacio físico donde el estado ejerce su poder soberano. Los límites territoriales de un estado son las fronteras, naturales o artificiales.
- **La soberanía:** significa que el estado decide e impone sus normas dentro de su territorio a sus naciones y a las personas que permanecen en el mismo, especialmente

normas. En este sentido, la Administración es el brazo del que dispone el Poder Ejecutivo para actuar, siempre sometida a la Ley y al Derecho.

Como menciona (López, 2002, págs. 16,23). La administración pública es el conjunto de organizaciones características del Estado que con su actividad tienen a satisfacer necesidades consideradas como públicas en una sociedad dada. La teoría de la administración pública pone el acento en los principios que sustentan el conocimiento administrativo: el conocimiento en sí y uso social que tiene la administración pública. Busca establecer verdaderas denominadas principios administrativos. Se pueden definir un principio como una declaración o verdad fundamental que proporcionan una guía para el pensamiento o la acción. Los principios son básicos pero no absolutos. Son hipótesis de trabajo que están de un modo razonablemente bien establecidas, aceptadas y utilizadas en muchas organizaciones. La administración pública en su actividad consiste en una cadena de acciones que comprenden:

- 1) El problema o necesidad que suscita la actividad, el por qué.
- 2) La actividad en sí, el que.
- 3) El modo en que se desenvuelve la actividad, el cómo.
- 4) La consecuencia de la actividad, el para qué.

Según (Guerrero, 2011, págs. 3-4). La administración pública representa la situación permanente del Estado y tiene responsabilidades a largo plazo, mientras que el marketing está atento al mercado en un momento determinado de su funcionamiento y tiene objetivos a corto plazo. La primera se basa en la lógica política y la segunda, en la lógica económica. El management público se encamina hacia el saber-hacer, porque su propósito es mejorar las habilidades de gestión de los administradores. Dicho management consiste en una nueva gerencia de las cosas del Estado. El administrador se convierte en un gestor de programas, cuya función es el contacto con el público. Cada administración pública individual debe quedar uniformada bajo un patrón universal, formado por cinco rasgos prominentes: el mimetismo organizativo de la empresa privada; la incorporación del mercado como proceso de confección de los asuntos públicos; el fomento a la competitividad mercantil; el reemplazo del ciudadano por el consumidor, y la reivindicación de la dicotomía política-administración. Debido a que la administración pública debe

adaptarse a las nuevas realidades de la economía mundial, aunque está en marcha continua y no puede detenerse, su nivel de implementabilidad sólo puede elevarse cambiando de modelo de operación.

La administración pública es un elemento básico formado por un conjunto de organismos los cuales son los encargados de dictar disposiciones fomentando interés público con la ayuda de la población, territorio y soberanía siendo una guía para la acción de tomar decisiones obteniendo el crecimiento financiero en la entidad pública.

#### **2.4.2.1.1 Diferencias entre la administración pública y privada**

Como menciona (Mercado, 2004, págs. 100-101). Aunque las similitudes entre las organizaciones son mayores de lo que generalmente se supone, existen, no obstante, algunas diferencias:

- Las actividades de un organismo de gobierno son generalmente autorizadas por la ley o por orden ejecutivo y están basadas en facultades legislativas o constitucionales. Sin embargo, los deberes y las responsabilidades del adiestrador público están descritos, por la ley, con mucho mayor detalle que los correspondientes a quien ejerce un cargo similar en la Administración Privada.
- La eficacia de una empresa, cualquiera que sea su índole y su tipo, no puede medirse solo por las utilidades que obtienen; necesariamente tiene que determinarse por la relación que exista entre los elementos de que dispone y los resultados que produce en bienes y servicios.
- Toda empresa debe lograr una diferencia entre lo que exige como insumos y lo que produce: de otra manera, sería un absurdo el crearla. Las empresas del Estado pueden ser creadas temporalmente, sin ganancias, por razones de bienestar social, de hecho, también con la empresa privada puede ocurrir que por ejemplo al iniciar sus actividades no obtenga tampoco ganancias.



- Pero tan absurdo sería que una empresa privada se creara con la meta prefijada de no obtener jamás utilidades, como también lo sería que la empresa del Estado se conformara con obtenerlas, con el pretexto de que lo hace por razones de servicio social, ya que los déficits entre lo que gasta y lo que produce son cubiertos bajo la forma de impuesto que se aplica a sostener la empresa gubernamental.
- Para medir la verdadera eficacia de la empresa pública debe tomarse en cuenta, además, el hecho de que normalmente no paga ningún impuesto a diferencia de la empresa privada que si lo paga y muy elevados y el hecho de que en cualquier momento puede disponer de las inversiones que requiera porque coactivamente obtiene el dinero por los mecanismos de orden público
- Cuando una empresa del Estado no es capaz de sostener los beneficios sociales sin pérdidas a un plazo razonable, automáticamente está demostrando con ellos que su administración es ineficiente.
- Uno de los factores que se han señalado siempre como causas de la mala administración en la empresa del Estado es el burocratismo, este surge en primer lugar, por la magnitud de la empresa que facilita y favorece que su administración se realice con un número grande de personal innecesario, el cual ejecuta sus tareas en forma impersonal, con muy poca comunicación informal que las ciencias de conducta humana señalan hoy como la más efectiva y esclerosadas por un conjunto excesivo de normas y reglamentaciones que en cada caso se adecuan difícilmente a la producción eficaz.

Para (González, 2001, págs. 9,12). Los argumentos a favor del carácter diferencial de la gestión pública respecto a la privada son muy variados y numerosos como los siguientes:

- La administración pública tiene definida su misión y su campo de actuación por la legislación o por un órgano externo de carácter político, mientras que la empresa privada decide libremente cuál es su misión y su ámbito de negocio.

- La administración pública tiene en último extremo el monopolio del poder sancionador y coactivo.
- Un organismo público responsable de la regulación de un sector de actividad y una gran empresa tienen en común una serie de funciones en la medida en que ambos deben gestionar su estrategia organizativa sus grandes objetivos y prioridades, el diseño de sus planes de “empresa” los componentes internos de la organización estructura, recursos humanos, operaciones y procesos, sistemas de información y comunicación, sistemas de control de gestión y los componentes externos unidades descentralizadas relaciones con los medios de comunicación.
- Pero estas mismas funciones en el sector público y en el sector privado presentan diferencias derivadas, no tanto de los instrumentos como de las implicaciones normativas del atributo “público” que se añade al término gestión.

Las diferencias entre la administración pública y la privada son muy notables, cada una tiene sus beneficios y sus contras. Podemos señalar una de las diferencias más importantes la misma que dice que las entidades públicas sabe plenamente cuál es su misión y su campo de acción ya que ésta se encuentra legislada mientras que la entidad privada se encarga de analizar y establecer sus propios objetivos.

#### **2.4.2.2 Toma de decisiones**

Para (Amaya, 2015, págs. 3,15). La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. En este sentido, somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una “buena” decisión empieza con un proceso de razonamiento, constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas. Las decisiones racionales generalmente se toman sin que nos demos cuenta quizás de manera inconsciente, podemos comenzar el proceso de consideración. Lo mejor es aprender el proceso de toma de decisiones para decisiones complejas, importantes y críticas. Las decisiones críticas son aquellas que no pueden ni deben ser objetivos incorrectos, debemos preguntarnos: ¿qué es lo más importante que estoy tratando de lograr en este caso? La teoría de decisiones proporciona una manera útil de clasificar modelos para la toma de decisiones. Aquí se usaría “toma de decisiones” como un

sinónimo de “selección”. Se supondrá que se ha definido el problema, que se tienen todos los datos y que se han identificado los cursos de acción alternativos. La tarea es entonces seleccionar la mejor alternativa. La teoría de decisiones dice que la tarea de hacer una selección caerá en una de cuatro categorías generales dependiendo de la habilidad de la habilidad personal para predecir las consecuencias de cada alternativa.

Según (Romo, 2003, págs. 48-49). Se considera que el éxito de una organización depende en parte de la rapidez y habilidad con que se implementen estrategias, ya sea en situaciones de crisis o en la implementación de nuevos esquemas modernos que mantengan a las empresas en un nivel competitivo de manera asertiva. El proceso de toma de decisiones presupone una serie de actividades y conceptos, Para la elaboración de la estrategia o una meta o jerarquía de metas, estos pueden tener sin fin de posibilidades y alternativas para su realización, por lo que sus posibilidades se verán asociadas a un sistema de decisiones que comprendan resultados, probabilidades y valores según (Murray). Estos procesos de toma de decisiones pueden ser analizados en términos de series de actividades como sería:

- 1) Búsqueda de proceso para descubrir las metas.
- 2) Formulación de objetivos (después de la búsqueda)
- 3) Selección de alternativas (estrategia) que acompañan a los objetivos.
- 4) Evaluación de resultados.

Como menciona (Franklin, 2017, pág. 171).los tipos de indicadores para la toma de decisiones:

- **Indicadores cualitativos:** medida en que la organización maneja de manera adecuada el riesgo y la incertidumbre, así como la generación y evaluación de alternativas para seleccionar e implementar la idónea. Grado en el que se reconoce la facultad para identificar y resolver situaciones para conseguir los resultados esperados. Nivel de identificación como proceso estratégico para minimizar errores y maximizar resultados.

- **Indicadores cuantitativos:**

- ✓  $\frac{\text{Decisiones programadas}}{\text{total de decisiones}}$
- ✓  $\frac{\text{Decisiones no programadas}}{\text{total de decisiones}}$
- ✓  $\frac{\text{alternativas de decision posibles}}{\text{total de alternativas}}$
- ✓  $\frac{\text{metodos utilizados en la toma de decisiones}}{\text{metodos definidos}}$
- ✓  $\frac{\text{modelos de toma de decisiones aprobados}}{\text{modelos de toma de decisiones propuestos}}$
- ✓  $\frac{\text{total de decisiones acertadas}}{\text{total de decisiones}}$

Según (Portal liderazgo y mercadeo , 2016). El proceso de la toma de decisiones en una organización comienza con la detección de una situación que rodea algún problema. Seguidamente viene el análisis y la definición del problema. Para ello se requiere contar con un sistema de información confiable, oportuno, y actualizado, que permitan comprender claramente la naturaleza del problema a resolver. También es necesario conocer los factores internos formales e informales de la organización, como son la cultura, organizaciones, manuales, políticas, estructura, recursos disponibles, etc. y los informales como las políticas implícitas, los hábitos, la experiencia, etc. A ello se añade el conocimiento de los factores externos de la organización: clientes, proveedores, economía, competencia, entre otros. Es preciso también elegir las técnicas o herramientas a utilizar. A cada problema específico le corresponde una combinación de metodologías para abordarlo, comprenderlo y resolverlo.

La toma de decisiones es un proceso muy importante, para saber qué decisión tomar es necesario que exista un problema, siendo ésta la causa por la que se toman decisiones en la organización, cada decisión deben ser tomadas de forma inteligente ya que nos llevarán al

éxito o al fracaso, los indicadores cualitativos y cuantitativos son fundamentales para un buen proceso.

#### **2.4.2.2.1. Modelo para la toma de decisiones**

Como menciona (Amaya, 2015, págs. 15-16). los modelos para la toma de decisiones son los siguientes:

- **Toma de decisiones bajo certidumbre:** se pueden predecir con certeza las consecuencias de cada alternativa de acción entonces se tiene una toma de decisiones bajo certidumbre. Otra manera de pensar en esto es que existe una relación directa de causa y efecto entre cada acto y su consecuencia.
- **Toma de decisiones bajo riesgo:** esta categoría tiene mayor probabilidad de fracaso, incluye aquellas decisiones para las consecuencias de una acción dada depende de algún evento probabilista.

Para (Amaya, 2015, págs. 17-19).Tenemos también:

- **Toma de decisiones bajo incertidumbre:** esta es una categoría muy común para las decisiones aunque de nombre peculiar. Se parece a la toma de decisiones bajo riesgo, con una diferencia importante. Ahora no se tiene conocimiento de las probabilidades de los eventos futuros, no se tiene idea de cuan posibles sean las diferentes consecuencias.
- **Toma de decisiones bajo conflicto:** es la última de las cuatro categorías. Aquí se tienen aquellos casos de toma de decisiones bajo incertidumbre en lo que hay un oponente. Las probabilidades de los eventos no solo se desconocen; están influenciadas por un oponente cuya meta es vencer.

Los modelos para la toma de decisiones ayudan a un mejor funcionamiento de las organizaciones, la toma de decisiones bajo certidumbre ayuda a ver la certeza y la consecuencias de cada opción, la decisión de incertidumbre se parece a la de bajo riesgo en

la que se hace muy difícil saber las consecuencias, mientras que las decisiones de conflicto no se conocen los eventos pero su meta es vencer.

### **2.4.2.3. Procedimientos para la evaluación**

Para (CEAACES, 2011). Los procedimientos de evaluación Institucional:

La evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad definidos en el modelo de evaluación vigente.

El CEAACES ejecuta procesos de evaluación quinquenal con fines de acreditación a todas las universidades y escuelas politécnicas del Sistema de Educación Superior ecuatoriano, para determinar la categorización de las instituciones según lo determina la Ley Orgánica de Educación Superior – LOES –.

Hasta el momento se han definido cuatro categorías A, B, C y D. Las tres primeras corresponden a instituciones que han aprobado satisfactoriamente la evaluación y han obtenido la acreditación con vigencia quinquenal. Las instituciones en categoría D se encuentran en proceso de acreditación, estas podrán acreditarse en una nueva evaluación que realice el CEAACES; para ese propósito existen plazos definidos en el reglamento respectivo. En caso de que estas instituciones no aprueben la evaluación, pasarán al grupo de las instituciones no acreditadas.

La acreditación es obligatoria y necesaria para que una institución pertenezca al Sistema de Educación Superior ecuatoriano.

#### **2.4.2.3.1. Criterios de calificación**

El modelo de evaluación contiene los criterios y estándares que se exigen para asegurar niveles mínimos de calidad y su objetivo es generar una cultura de excelencia. El modelo es establecido luego de jornadas de discusión mantenidas con las instituciones a ser evaluadas.

Además, se definen otros instrumentos técnicos que apoyan a la ejecución de los procesos: manuales, guías, sistemas informáticos, etc.

## **COMITES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

Un proceso de evaluación específico se desarrolla con la participación directa de evaluadores externos. Los evaluadores son profesores prestigiosos que han sido capacitados sobre la metodología y que han pasado los criterios de selección del CEAACES. También se puede reclutar evaluadores internacionales pertenecientes a las agencias de evaluación de los países de origen.

Se conforman comités de evaluación externa, los cuales consisten en equipos de evaluadores que evalúan una o varias instituciones.

Para que un evaluador participe de este tipo de procesos, no debe tener conflictos de interés con la institución evaluada y debe garantizar imparcialidad, profesionalidad y ética. Su trabajo se desarrolla alrededor de un debate académico interno sobre el cumplimiento de los estándares de calidad, garantizando la objetividad deseada.

## **PROCESO DE EVALUACIÓN**

El proceso de evaluación está conformado de las siguientes etapas:

- Autoevaluación,
- Carga de información,
- Evaluación documental,
- Visita in situ,
- Rectificaciones,
- Apelaciones e
- Informe final.

La autoevaluación es un proceso reflexivo, autocrítico y sistemático, donde se debe utilizar como base fundamental el modelo de evaluación del CEAACES, y publicar el informe

respectivo; la Institución de Educación Superior – IES – debe subir al sistema GIIES la información solicitada para el proceso; el comité de evaluación externa realiza un análisis previo sobre la fase de la información reportada por la IES. Con el apoyo del técnico asignado se realiza la visita a la institución y se elabora un informe preliminar; la IES puede realizar rectificaciones a su información y presentar observaciones a los criterios de los evaluadores; con base en el informe de rectificación la IES puede apelar la decisión del comité; y finalmente se elabora y aprueba el informe final.

#### **2.4.2.4 Indicadores según el CEAACES**

Según (CEAACES - Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas, 2016), menciona los siguientes indicadores Institucionales:

##### **Biblioteca**

Este subcriterio determina los elementos necesarios para que en las bibliotecas de la institución se garantice que la gestión, el material bibliográfico disponible y la estructura física instalada respondan a las necesidades académicas de la comunidad universitaria.

La estructuración y el funcionamiento adecuado de la biblioteca constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de las actividades académicas de la institución, proveyendo de información pertinente para los procesos de enseñanza - aprendizaje y de creación de conocimiento. Para la evaluación del indicador se consideran los siguientes indicadores:

- Gestión de la biblioteca.
- Libros por estudiante.
- Espacio estudiantes.

#### **INDICADOR: GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA**

**Tipo de indicador:** Cualitativo.



**Estándar:** La institución de educación superior cuenta con un sistema de gestión de bibliotecas que garantiza el acceso efectivo y de calidad a los servicios bibliotecarios para todos los profesores, investigadores, estudiantes y trabajadores de la institución.

El sistema de la biblioteca está constituido por las políticas de funcionamiento de las bibliotecas y los procedimientos y normativas de uso, el talento humano directamente involucrado en la gestión de las bibliotecas de la institución, los sistemas informáticos y de información bibliotecaria, el acervo bibliográfico físico y digital, el mobiliario y los espacios de biblioteca, así como los usuarios de las bibliotecas.

El principal objetivo de la gestión de la biblioteca es procurar el acceso efectivo y de calidad a recursos bibliográficos suficientes en calidad, profundidad, diversidad, formato y vigencia (ACRL, 2011, p. 9). Considerando la misión y los objetivos institucionales de investigación y docencia.

La gestión de la biblioteca debe considerar al menos los siguientes elementos:

- Asignación de un presupuesto para el incremento del acervo bibliotecario.
- Políticas de funcionamiento y normativa de uso de la biblioteca.
- Responsable y personal de la biblioteca capacitado.
- Sistemas informáticos de gestión e información de la biblioteca.
- Procedimientos explícitos de articulación entre los servicios de la biblioteca y las necesidades académicas de la institución.
- Mediciones periódicas del uso de los recursos bibliográficos disponibles.
- Planificación y ejecución de la adquisición de recursos bibliográficos.

### **Evidencias**

1. Visita in situ.
2. Manuales de procesos internos referentes a la gestión de la biblioteca.
3. Actas o informes que evidencien las actividades de gestión de biblioteca ejecutadas.
4. Plan y presupuesto para adquisición de material bibliográfico durante el periodo de evaluación.

5. Ejecución del presupuesto para adquisición de material bibliográfico durante el periodo de evaluación.

## **INDICADOR: LIBROS POR ESTUDIANTE**

**Tipo de indicador:** Cuantitativo

### **Forma de Cálculo**

$$TIB = NTIB / NTE$$

$$NTE = NEP + NESP + NED$$

Dónde:

TIB: Títulos en la biblioteca.

NLID: Número de títulos impresos y digitales disponibles en las bibliotecas.

NE: Número de estudiantes de la institución.

NEP: Número total de estudiantes presenciales.

NESP: Número total de estudiantes semipresenciales.

NED: Número total de estudiantes que estudian en la modalidad a distancia.

**Estándar:** La institución cuenta con, al menos, 5 títulos en la biblioteca (física o virtual) por estudiante.

Este indicador mide la relación entre los títulos disponibles en las bibliotecas y el total de estudiantes en todas las modalidades de estudio de la institución: presencial, semipresencial y a distancia. Dicha relación debe ser consistente y garantizar el acceso de los estudiantes al material bibliográfico necesario en los procesos de docencia e investigación. Las bibliotecas deben tener suficiente acervo para atender las demandas académicas.

### **Evidencias**

1. Listado de los libros físicos existentes en todas las bibliotecas de la institución de acuerdo al formato proporcionado por el CEAACES.
2. Listado de los libros digitales contratados por la institución.
3. Visita in situ.

## **INDICADOR: ESPACIO ESTUDIANTES**

**Tipo de indicador:** Cuantitativo

### **Forma de Cálculo**

$$EE = NPE2 / NEB$$

$$NPE2 = NEP + 0,25 * (NESP + NED)$$

Dónde:

EE: Espacio estudiantes.

NEB: Número de sitios de trabajo para estudiantes en bibliotecas.

NPE2: Número ponderado de estudiantes

NEP: Número total de estudiantes presenciales.

NESP: Número total de estudiantes semipresenciales.

NED: Número total de estudiantes que estudian en la modalidad a distancia.

**Estándar:** La(s) biblioteca(s) de la institución garantiza un máximo de 20 estudiantes por puesto de trabajo.

Este indicador mide la relación entre los espacios disponibles en la biblioteca y el total ponderado de estudiantes de la institución. Para el efecto se considera la dedicación horaria de los estudiantes, de esta manera, la ponderación del total de estudiantes semipresenciales y a distancia equivale al veinte y cinco por ciento del total de estudiantes presenciales de la

institución. Las bibliotecas deben contar con espacios suficientes para el acceso de sus estudiantes.

### **Evidencias**

Visita in situ.

### **2.5 Hipótesis**

El mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato ayudará en el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.

### **2.6 Señalamiento de variables**

**Variable Independiente:** Los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa

**Variable Dependiente:** Indicadores según el CEAACES.

**Unidad de Observación:** Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica

## CAPÍTULO III

### 3. Metodología de la investigación

#### 3.1. Enfoque investigativo

Nuestro trabajo de investigación tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo, puesto que parte de un problema real y actual de gran interés para la biblioteca y por ende para la Facultad, esto nos permitirá investigar toda la información.

Según (Roberto Hernández Sampieri, 2014, pág. 16). Investigación cualitativa es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos tales como la fenomenología, la hermenéutica, la interacción social. Y cuantitativo será ya que se le otorgará un valor numérico a las encuestas realizadas para su tabulación y posterior análisis estadístico.

#### 3.2. Modalidades básicas de la investigación

En la investigación que se va a realizar en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, se utilizará la investigación documental, la investigación descriptiva y la investigación de campo.

Para (Arias, 2012) manifiesta que: la investigación DOCUMENTAL, consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. Las principales fuentes de información en este tipo de investigación son: documentos escritos (libros periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias escritas, etc.), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etc.) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc.).

Arias en su obra explica que 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)

Según el autor (Santa Paella, 2006), define “La Investigación de CAMPO consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”.

### **3.3. Población**

Según Bordarías; Roda (2011, págs. 83-84). La Unesco, en el Programa MAB, lo que distingue a los sistemas urbanos de los demás ecosistemas es la enorme influencia y predominio de su componente humano, con sus características sociales, culturales, económicas y políticas. Es la población humana la que define y condiciona los parámetros ecológicos de la ciudad, tanto cuantitativamente (número de habitantes) como cualitativamente (nivel de desarrollo socioeconómico), así como la presión final sobre el uso de los recursos. La población no es pues uno más de los elementos integrantes de la ciudad, sino que constituye el factor vital y punto de referencia permanente de las múltiples variables que integran el fenómeno urbano. Es, además, la variable con mayor poder explicativo en todo análisis de la sostenibilidad de los sistemas urbanos. Es cierto que las posibilidades y recursos de un lugar pueden influir, y de hecho influyen, en la atracción y concentración de una población, pero el hecho mismo de la ciudad, su emplazamiento, su edificación, su estructura espacial, su dinamismo y su vida depende, en último término, de los objetivos, de las posibilidades, del grado de evolución tecnológica y social, y de la voluntad del hombre que vive en ella. Los diferentes grupos reaccionan de manera diferente ante los diversos aspectos del medio e igualmente aportan a detráen al medio ambiente cosas distintas. Dos son los aspectos más relevantes a la hora de describir la población urbana: su crecimiento demográfico (debido a la concentración de actividad económica y empleo, y a la mejora de las condiciones de vida urbana, en términos de equipamientos de salud, educación y vivienda) y su densidad de población (motivada por la concentración de población y la

edificación en altura, que persiguen reducir los costes económicos de precio del suelo, coste de las infraestructuras y equipamientos, y aprovechar las economías de aglomeración).

Para nuestro caso de estudio nuestra población será toda la comunidad estudiantil de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, establecida en un total de 1608 estudiantes, sin contar con estudiantes que han decidido anular su matrícula o no legalizarla, por otra parte está el personal docente de la Facultad quienes forman un total de 75 docentes.

**Tabla 1:** Población

Nº	CARRERAS DE LA FACULTAD	NÚMERO DE ESTUDIANTES	NO LEGALIZADOS	ANULADOS	TOTAL DE ESTUDIANTES LEGALMENTE MATRICULADOS
1	Ingeniería Financiera	398	3	0	395
2	Economía	495	6	0	489
3	Contabilidad y Auditoría	731	6	1	724
					<b>1608</b>

**Fuente:** Facultad de Contabilidad y Auditoría

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 2:** Población

Nº	CARRERAS DE LA FACULTAD	TOTAL DEL PERSONAL DOCENTES
1	Ingeniería Financiera	75
2	Economía	
3	Contabilidad y Auditoría	

**Fuente:** Facultad de Contabilidad y Auditoría

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### 3.4. Muestra

Para Muñoz (2012, pág. 129). La muestra se obtiene utilizando herramientas estadísticas las cuales devolverán un valor resultante de una cantidad representativa de la población, es empleada mediante un procedimiento metodológico seguido de estudios cuantitativos realizados. Se realiza una descripción general de las características sociodemográficas de la muestra.

En segundo se describe la estructura general de cada una de las escalas originales que fueron adaptadas para conformar la versión definitiva en los estudios cuantitativos realizados y por último lugar, se detalla el procedimiento de recogida de datos y los procedimientos estadísticos en cada uno de los estudios.

El proyecto de investigación y su desarrollo tiene dos poblaciones de estudio y para calcular la muestra utilizaré la fórmula de Béjar (2010):

**n** = Tamaño de la muestra.

**N** = Tamaño del universo (o de la población).

**p** = Probabilidad de ocurrencia (homogeneidad del fenómeno, porcentaje de respuestas viables o confiables, generalmente  $p = 0.5$ ).

**q = 1-p** = Probabilidad de no ocurrencia (respuestas no fiables).

**ME** = Margen de error o precisión admisible con qué se toma la muestra (generalmente se elige del 0.01 al 0.15) el más usual es 0.05.

**NC** = Nivel de confianza o exactitud con qué se generaliza los resultados a la población.

Una forma de plantear MC y NC es en porcentajes ME + NC es decir: ME= 5% =0.05; o sea al 95% de confianza, NC=1.96



### Muestra estudiantes

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \frac{ME^2}{NC^2} + pq}$$

$$n = \frac{1608 * 0.5 * (1-0.5)}{(1608-1) \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = 310.23$$

$$n = 310$$

### Muestra Docentes

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \frac{ME^2}{NC^2} + pq}$$

$$n = \frac{75 * 0.5 * (1-0.5)}{(75-1) \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = 62.88$$

$$n = 63$$

### **3.5. Operacionalización de variables**

Como menciona Carrasco (2015, pág. 226). Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems. Una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso de investigación, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez, dicho de otro modo (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual).

**Tabla 3: Matriz de Niveles de eficiencia y eficacia en la Gestión Administrativa**

DEFINICIÓN	CATEGORIAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p>La gestión administrativa es un sistema abierto y conformado por procesos que permiten viabilizar la gestión para que ésta se cumpla.</p> <p>Para obtener eficiencia y eficacia en la gestión de la organización se la observa de la siguiente manera: la eficiencia será quien logre la mayor proporción de resueltos con menor relación de tiempo y costo mientras que la eficiencia será igual al rendimiento pero al menor tiempo.</p>	Gestión	Administrativa	<p>¿Cree que se debe mejorar la gestión administrativa de la biblioteca?</p> <p>¿La biblioteca satisface con sus necesidades de investigación?</p>	<p>ENCUESTA Y CUESTIONARIO</p> <p><b>Anexo 1:</b></p>
	Procesos	Eficiencia y Eficacia	<p>¿La biblioteca cuenta con un manual de usuarios?</p> <p>¿El nivel de eficiencia y eficacia en la biblioteca es el adecuado?</p>	
	Normativas	Indicadores	<p>¿Se aplican indicadores de eficiencia y eficacia?</p>	

**Fuente:** Análisis de la investigación  
**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 4: Matriz de Indicadores según el CEAACES**

DEFICINIÓN	CATEGORIAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>INDICADORES SEGÚN EL CEAACES</b></p> <p>Los indicadores pueden adoptarse diferentes valores o estados dentro del intervalo de una escala previamente establecida. Esta escala puede ser local es decir acotada por valores extremos, normas, estándares u objetivo independientes del comportamiento observado en la evaluación.</p>	Intervalos establecidos	Cumplimiento de la normativa del CEAACES	<p>¿Conoce usted los parámetros de evaluación del CEAACES?</p> <p>¿Cree usted que la biblioteca de la facultad cumple con lo establecido por el CEAACES?</p>	<p>ENCUESTA Y CUESTIONARIO</p> <p><b>Anexo 1:</b></p>
	Indicadores Institucionales	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Libros por Estudiante</p> <p>Espacio por estudiante</p>		

**Fuente:** Análisis de la investigación  
**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

## **3.6 Recolección de la información**

### **3.6.1 Encuesta**

Se aplicará la técnica de la encuesta a los estudiantes y al personal docente de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Para (Còrdova, 2004, págs. 19-20). La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que es un proceso de investigación, en principio, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objeto de estudio es la observación, la cual permite la apreciación empírica de las características y el comportamiento de lo que se investiga. Su uso aporta una notable contribución a la investigación descriptiva, ya que con la observación se pueden estudiar las propiedades de un lugar, los comportamientos, condiciones de trabajo, relaciones y otros aspectos de las personas. Sin embargo, aunque la observación se aplica a documentos y objetos tiene ciertas limitaciones, ya que no proporciona información respecto a las percepciones de la realidad, las creencias, sentimientos, motivaciones, anticipaciones, conductas pasadas o privadas, o los sueños de las personas. Para obtener esta información se realiza sondeos o encuestas. Una encuesta sirve para recopilar datos como conocimientos, ideas y opiniones de grupos; aspectos que analizan con el propósito de determinar rasgos de las personas, proponer o establecer relaciones entre las características de los sujetos, lugares y situaciones o hechos.

Como menciona (Alvira, 2011, págs. 5-6). La encuesta, pese a lo que algunas voces desde la sociología han dicho y escrito, no se encuentra ligada, al menos inicialmente, al poder y al mercado, sino justo lo contrario, aparece ligada a los movimientos reformistas e intervencionistas para la mejora social. También se puede retroceder más en el tiempo y hablar de las encuestas de los reyes franceses recabando información de sus intendentes sobre la población, riqueza y economía de las provincias/departamentos, con fines claramente fiscalistas, o también referenciar la encuesta por correo. Existen otros muchos ejemplos que ponen de relieve que la metodología y cambiando los procedimientos, así como lo objetivos de recogida de información. Se puede señalar que la metodología actual de la encuesta pasa por diferentes etapas centradas en temas de campo, de cuestionario y de

muestra, hasta llegar a la actual metodología de la encuesta. En una primera etapa, la encuesta:

- Utiliza cuestionarios básicamente con preguntas abiertas.
- Recoge información objetiva o sobre hechos (no opiniones ni actitudes)
- Recurre a informantes
- Utiliza censos o muestras intencionadas

Mediante esta técnica podemos recabar toda la información necesaria la misma que podrá ser interpretada en cuadros estadísticos con el fin de obtener decisiones acertadas para nuestra investigación.

**Tabla 5: Recolección de información**

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Analizar la gestión administrativa de la biblioteca para evaluar su desempeño
¿De qué personas?	Estudiantes, docentes y administrativos de la Facultad
¿Sobre qué aspectos?	<b>Variable independiente:</b> Niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa. <b>Variable dependiente:</b> Indicadores según el CEAAES
¿Quién o quiénes?	María José Díaz Marañón
¿Cuándo o en qué momento se aplicará?	Año 2016
¿En qué lugar se aplicará?	En la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato
¿Cuál es la frecuencia necesaria?	Una vez
¿Qué técnicas e instrumentos se utilizará?	Encuesta y Entrevista
¿Cuál es el esquema de cada instrumento?	Cuestionario

**Fuente:** Análisis de la investigación  
**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### 3.6.2 Cuestionario

Para (Kotler & Armstrong, 2003, pág. 173). El cuestionario es, por mucho, el instrumento más común ya sea que se administre personalmente, por teléfono o en línea. Los cuestionarios son muy flexibles, pues hay muchas formas de hacer preguntas, las preguntas cerradas incluyen todas las posibles respuestas y los sujetos escogen entre ellas. Como ejemplos podemos citar las preguntas de opción múltiple y las de escala. Las preguntas abiertas permiten a los encuestados contestar con sus propias palabras. Las preguntas abiertas son útiles sobre todo en investigaciones exploratorias, donde el investigador está tratando de averiguar que piensa la gente, no cuantas personas piensan de cierta manera. Por otra parte, las preguntas cerradas proporcionan respuestas que son más fáciles de interpretar y tabular. Los investigadores también deben tener cuidado al redactar y ordenar las preguntas. Se debe usar una redacción sencilla, directa y sin predisposición. Las preguntas deben acomodarse según un orden lógico. Si es posible, la primera pregunta deberá crear interés, y las preguntas difíciles o personales deberán hacerse al final para que los encuestados no adopten una actitud defensiva. Un cuestionario preparado con descuido suele contener varios errores. Aunque los cuestionarios son el instrumento de investigación más común, también se usan instrumentos mecánicos como los medidores de personas y lectores ópticos de supermercado. Otro grupo de dispositivos mecánicos mide las respuestas físicas de los sujetos.

Como menciona (Bernal, 2006, pág. 219). El cuestionario es un proceso de investigación científica, pues es uno de los recursos más utilizados (a veces el único) para obtener la información de la investigación, a continuación se presenta una guía general de los aspectos que deben tenerse en cuenta en la elaboración de un cuestionario. Estos aspectos son:

1. Tener claros el problema, los objetivos y la hipótesis o las preguntas de la investigación que va a realizarse, ya que la información por obtener mediante el cuestionario debe responder a tales aspectos, es decir, la razón de ser de la investigación.
2. Conocer las características de la población objeto del estudio. El cuestionario debe tener presentes las características socioculturales de las personas por encuestar.

3. Indagar sobre la existencia de cuestionarios o técnicas de recolección de información sobre un mismo tema de la investigación que va a realizarse.
4. En caso de no existir un cuestionario previo que sirva como base para elaborar el propio, es necesario comenzar por determinar el formato de preguntas y respuestas que conformaran el cuestionario. Esta etapa consiste en determinar el tipo de preguntas que van a emplearse en la encuesta. Básicamente, existen tres tipos de preguntas: abiertas, cerradas y de respuestas a escala.



## **CAPÍTULO IV**

### **4. Análisis e interpretación de resultados**

#### **4.1. Análisis de los resultados**

Después de haber encuestado se procedió a tabular toda la información para poder obtener los elementos necesarios que respalden nuestra investigación.

Como parte de la muestra se seleccionó a los estudiantes y al personal docente de la Facultad, su opinión será valiosa para detonar dudas sobre el funcionamiento de la gestión administrativa de la biblioteca.

Se ejecutó las encuestas de forma personalizada, es decir se atendió cada una de las inquietudes de nuestros encuestados, de esta manera se pudo acumular más información importante para la investigación con el fin de evitar el favoritismo del criterio del investigador.

Con respecto a las preguntas estas fueron relacionadas de acuerdo a la variable independiente y a la variable dependiente, con el propósito de enlazar los objetivos a ser desarrollados en la propuesta.

A continuación se dará a conocer la tabulación, análisis e interpretación del trabajo de campo ejecutado.

## ENCUESTA ESTUDIANTES

### Pregunta N° 1:

¿La biblioteca cuenta con un manual de usuarios?

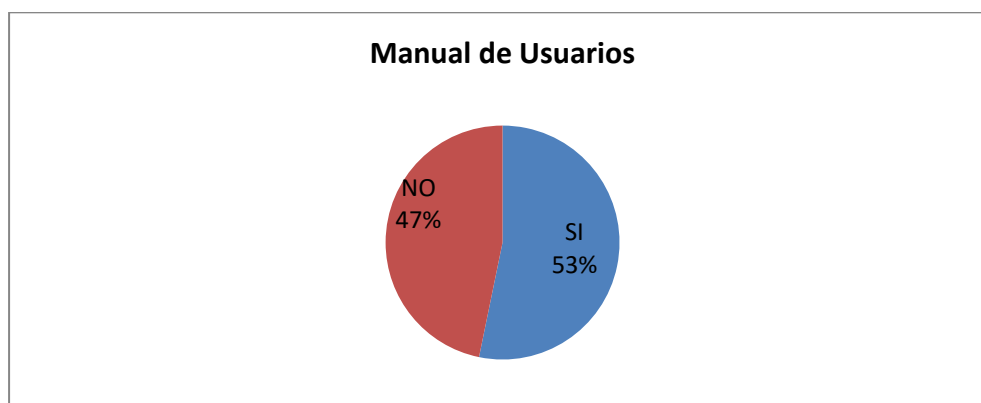
**Tabla 6:** Manual de Usuarios

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	165	53,22%
NO	145	46,78%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 1:** Manual de Usuarios



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a las cuales se les efectuó la encuesta, 165 que representan el 53.22% manifestaron que la biblioteca si cuenta con un manual de usuarios, 145 personas que representan un 46.78% manifestaron que la biblioteca no cuenta con un manual de usuarios.

### INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas obtenidas se observa claramente que la mayoría de los estudiantes manifiestan que la biblioteca si cuenta con un manual de usuarios y de esta manera se brinda una mejor atención, pero se debe tomar en cuenta a las respuestas que indican lo contrario ya que no es una mayoría absoluta si no por el contrario es una mayoría mínima la cual debe realizarse los correctivos necesarios para que esta esta mayoría aumente significativamente.

## Pregunta N° 2:

¿Se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual?

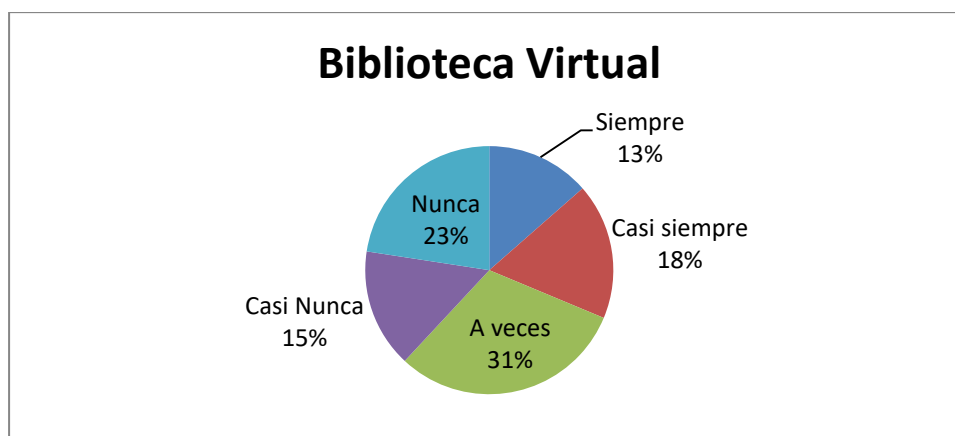
**Tabla 6:** Biblioteca Virtual

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	42	13%
Casi siempre	55	18%
A veces	95	31%
Casi Nunca	48	15%
Nunca	70	23%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 2:** Biblioteca Virtual



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

## ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a los cuales se les efectuó la encuesta, 42 que representan el 13% manifestaron que siempre realizan capacitaciones sobre la biblioteca virtual, 55 personas que representan un 18% manifestaron que casi siempre realizan capacitaciones sobre la biblioteca virtual, 95 que representan el 31% mostraron que a veces se realizan capacitaciones, 48 que representan el 15% manifestaron que casi nunca realizan capacitaciones y el 70 que corresponde al 23% indicaron que nunca se realizan capacitaciones sobre la biblioteca virtual.

## INTERPRETACIÓN

Nos podemos dar cuenta que más del setenta por ciento de los estudiantes encuestados indicaron que nunca se realizan capacitaciones sobre la biblioteca virtual con la que cuenta la universidad.

### Pregunta N° 3:

¿Con que frecuencia va usted a la biblioteca?

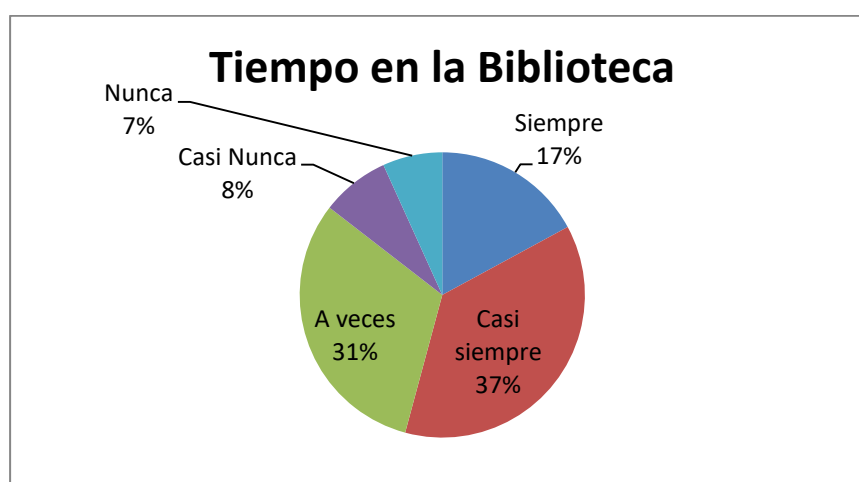
**Tabla 7:** Tiempo en la Biblioteca

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	53	17%
Casi siempre	115	37%
A veces	97	31%
Casi Nunca	24	8%
Nunca	21	7%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

**Figura 3:** Tiempo en la Biblioteca



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a las cuales se les efectuó la encuesta, 53 que representan el 17% manifestaron que siempre visitan la biblioteca, 115 personas que representan un 37% manifestaron que casi siempre visitan la biblioteca, 97 que representan el 31% mostraron que a veces visitan la biblioteca, 24 que representan el 8% manifestaron que casi nunca visitan la biblioteca y el 21 que corresponde al 7% indicaron que nunca visitan la biblioteca.

### INTERPRETACIÓN

En las encuestas aplicadas los estudiantes establecieron que siempre visitan la biblioteca para obtener información del algún tema en común, o consulta enviada por el docente con el fin de que el alumno desarrolle su creatividad al leer.

#### Pregunta N° 4:

¿La biblioteca satisface con sus necesidades de investigación?

**Tabla 8:** Satisfacción en la Biblioteca

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	81	26%
Casi Siempre	121	39%
A Veces	102	33%
Casi Nunca	6	2%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 4:** Satisfacción en la Biblioteca



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

#### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a los cuales se les efectuó la encuesta, 81 que representan el 26% manifestaron que siempre la biblioteca cumple con todas sus necesidades de investigación, 121 personas que representan un 39% manifestaron que casi siempre la biblioteca cumple con sus necesidades de investigación, 102 que representan el 33% mostraron que a veces la biblioteca cumple con las necesidades de investigación y el 6 que representan el 2% manifestaron que casi nunca la biblioteca cumple con las necesidades de investigación.

#### INTERPRETACIÓN

En las encuestas aplicadas a los estudiantes se estableció que casi siempre la biblioteca cumple con todas las necesidades de investigación siendo muy fáciles de utilizar, siendo la mayoría un treinta y nueve por ciento.

### Pregunta N° 5:

¿La biblioteca cuenta con el área física adecuada?

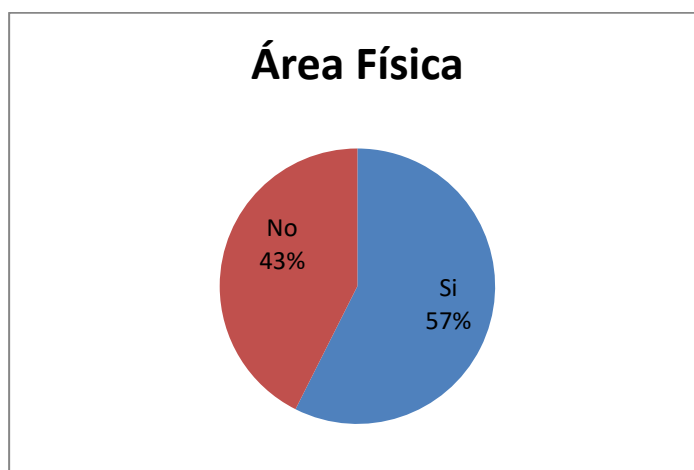
Tabla 9: Área física

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	178	57%
No	132	43%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

Figura 5: Área física



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a las cuales se les efectuó la encuesta, 178 que representan el 57% manifestaron la biblioteca si cuenta con un área física adecuada y el 132 que corresponde al 43% indicaron que la biblioteca no cuenta con un área física establecida.

### INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos para la mayoría de los estudiantes indicó que la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato SI cuenta con un área física adecuada.

### Pregunta N° 6:

¿Se cuenta con las computadoras necesarias para el usuario?

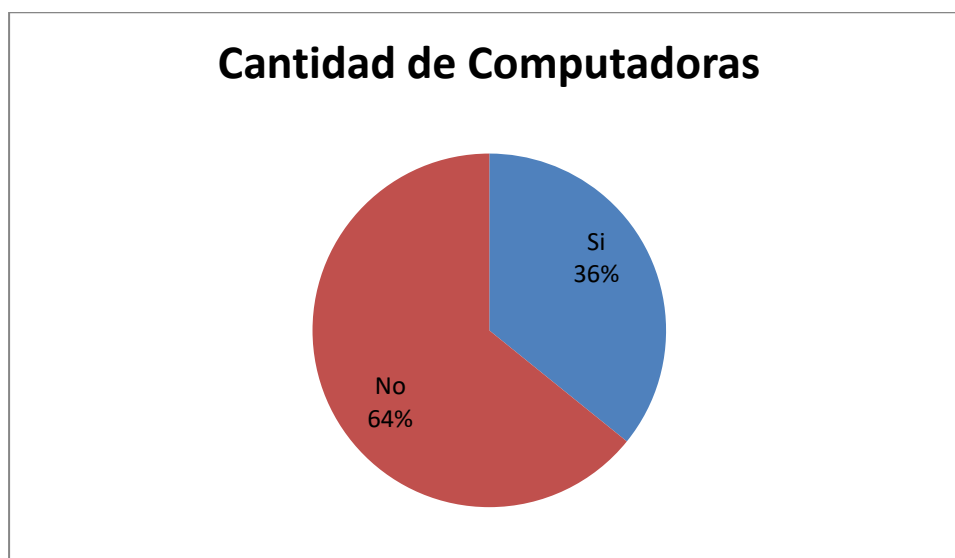
**Tabla 10:** Cantidad de Computadoras

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	111	36%
No	199	64%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 6:** Cantidad de Computadoras



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**ANÁLISIS.** - De los 310 estudiantes a las cuales se les efectuó la encuesta, 111 que representan el 36% manifestaron que la biblioteca si cuenta con las computadoras necesarias para el usuario y el 199 que corresponde al 64% indicaron que la biblioteca no cuenta con las computadoras necesarias para los usuarios.

**INTERPRETACIÓN.-** En la encuesta realizada más del sesenta y cuatro por ciento mencionaron que la biblioteca no cuenta con las computadoras necesarias para todos los usuarios generando incomodidad.

### Pregunta N° 7:

¿La biblioteca cuenta con el fondo bibliográfico actualizado?

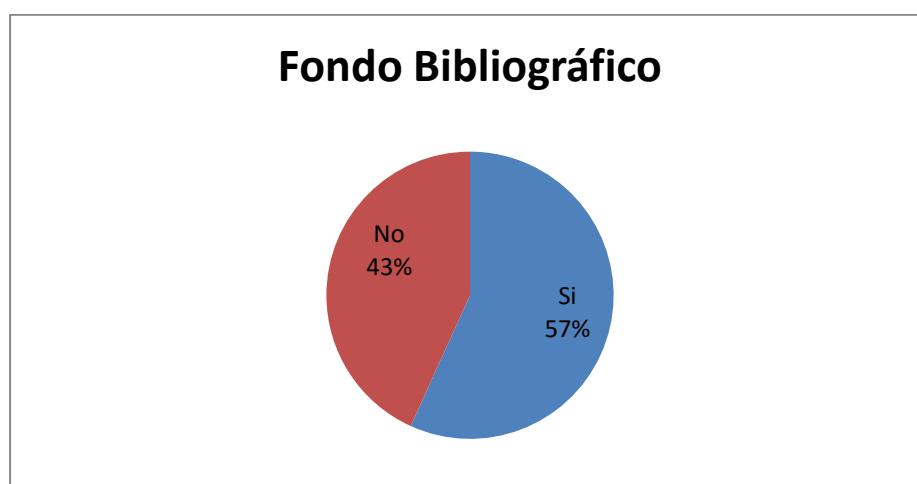
**Tabla 11:** Fondo Bibliográfico

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	176	57%
No	134	43%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

**Figura 7:** Fondo Bibliográfico



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a las cuales se les efectuó la encuesta, 176 que representan el 57% manifestaron que la biblioteca si cuenta con el fondo bibliográfico actualizado la biblioteca y el 134 que corresponde al 43% indicaron que la biblioteca no cuenta con el fondo bibliográfico actualizado.

### INTERPRETACIÓN

Con las respuestas obtenidas se observa claramente que el cincuenta y siete por ciento correspondiente a un sí, por lo tanto la biblioteca cuenta con el fondo bibliográfico actualizado.



### Pregunta N° 8:

¿Conoce usted las políticas de la biblioteca?

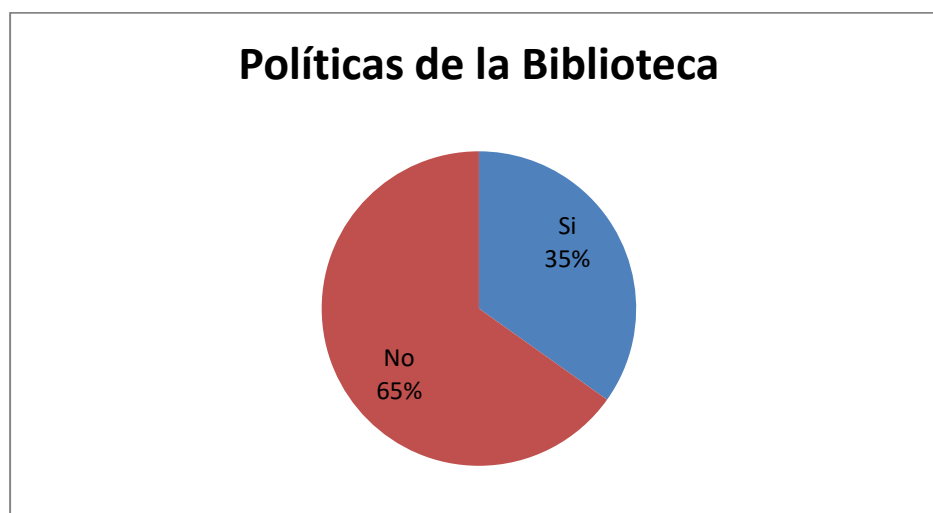
Tabla 12: Políticas de la Biblioteca

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	108	35%
No	202	65%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

Figura 8: Políticas de la Biblioteca



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a los cuales se les efectuó la encuesta, 108 que representan el 35% manifestaron que si conocen las políticas de la biblioteca y el 202 que corresponde al 65% indicaron que no conocen sobre las políticas de la biblioteca.

### INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas obtenidas se observa que el sesenta y cinco por ciento de los estudiantes no conocen las políticas de la biblioteca, formado una minoría los que conoce sobre las políticas de la biblioteca y sus beneficios.

### Pregunta N° 9:

¿Cree que se debe mejorar la gestión administrativa de la biblioteca?

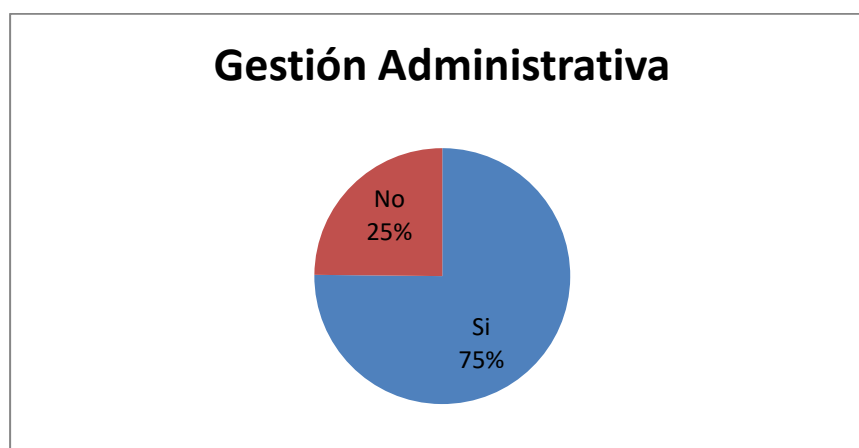
**Tabla 13:** Gestión Administrativa

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	233	75%
No	77	25%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 9:** Gestión Administrativa



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 310 estudiantes a los cuales se les efectuó la encuesta, 233 que representan el 75% manifestaron que si se debe mejorar la gestión administrativa de la biblioteca y el 77 que corresponde al 25% indicaron que no se debe mejorar la gestión administrativa de la biblioteca.

### INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada el setenta y cinco por ciento manifiesta que se debe mejorar la gestión administrativa de la biblioteca para brindar un servicio de calidad a todo el personal que asiste a la entidad de estudio.

## ENCUESTA DOCENTES

### Pregunta N° 1:

¿La biblioteca cuenta con un manual de usuarios?

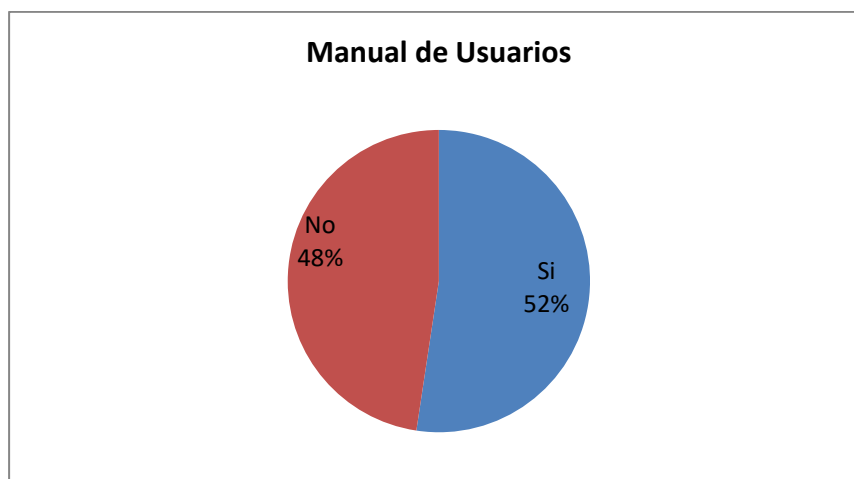
Tabla 14: Manual de Usuarios

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	33	52.38%
No	30	47.62%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

Figura 10: Manual de Usuarios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

## ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les aplicó la encuesta, 33 que representan el 52%, menciona que la biblioteca cuenta con un manual de usuarios, 30 personas que representan un 48 % que la biblioteca no cuenta con un manual de usuario.

## INTERPRETACIÓN

El cincuenta y dos por ciento manifiestan que la biblioteca cuenta con un manual de usuarios el cual es muy importante para los docentes mediante este manual ellos podrán guiarse a las diferentes áreas.

## Pregunta N° 2:

¿Se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual?

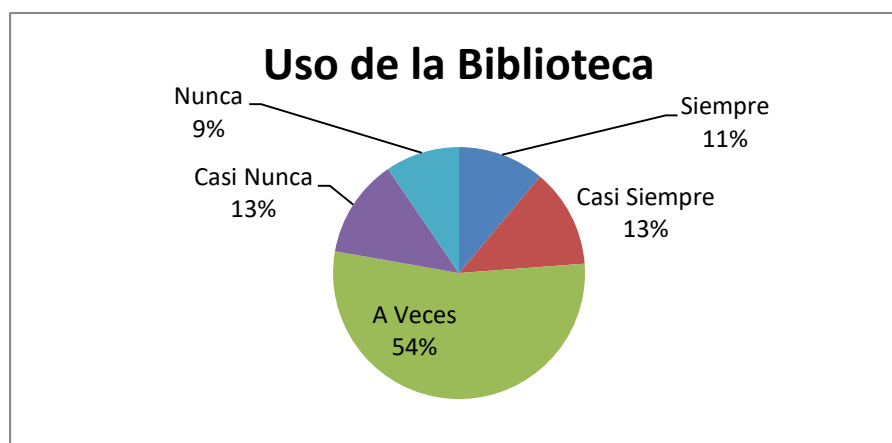
**Tabla 15:** Uso de la Biblioteca

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	7	11%
Casi Siempre	8	13%
A Veces	34	54%
Casi Nunca	8	13%
Nunca	6	10%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

**Figura 11:** Uso de la Biblioteca



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

## ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les aplicó la encuesta, 7 que representan el 11%, menciona que siempre se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual, 8 docentes que representan un 13 % indica que casi siempre se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual, 34 docentes que es un 54 % se inclina que a veces se realizan capacitaciones, 8 que representa el 13% señala que casi nunca se realizan capacitaciones y 6 docentes que es un 10% mencionan que nunca se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual.

## INTERPRETACIÓN

La mayoría de los docentes investigados correspondiente a un cincuenta y cuatro por ciento manifiestan que se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual para un mejor trabajo en las consultas.

### Pregunta N° 3:

¿Con que frecuencia va usted a la biblioteca?

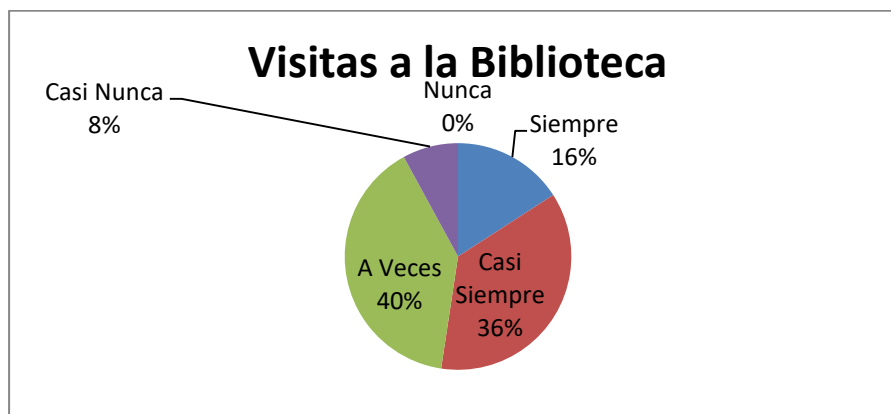
Tabla 16: Visitas a la Biblioteca

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	10	16%
Casi Siempre	23	37%
A Veces	25	40%
Casi Nunca	5	8%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

Figura 12: Visitas a la Biblioteca



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les aplicó la encuesta, 10 que representan el 16%, menciona que siempre van a la biblioteca, 23 docentes que representan un 37 % indica que casi siempre van a la biblioteca, 25 docentes que es un 40 % se inclina que a veces asisten a la biblioteca y 5 que representa el 8% señala que casi nunca asisten a la biblioteca.

### INTERPRETACIÓN

Nos podemos dar cuenta que el cuarenta por ciento de los docentes encuestadas mencionan que a veces van a la biblioteca para realizar sus consultas, sabiendo que los docentes deberían fomentar a sus alumnos a la investigación.

#### Pregunta N° 4:

¿La biblioteca satisface con sus necesidades de investigación?

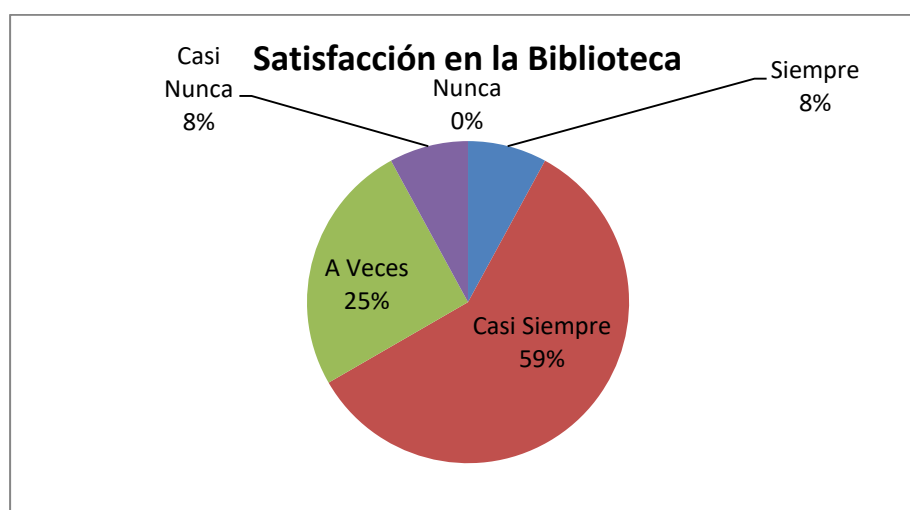
Tabla 17: Satisfacción en la Biblioteca

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Siempre	5	8%
Casi Siempre	37	59%
A Veces	16	25%
Casi Nunca	5	8%
Nunca	0	0%
Total	63	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Maraión

Figura 13: Satisfacción en la Biblioteca



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Maraión

#### ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les aplicó la encuesta, 5 que representan el 8%, menciona que siempre la biblioteca satisface con sus necesidades de investigación, 37 personas que representan un 59% indica que casi siempre la biblioteca satisface con sus necesidades de investigación, 16 personas que es un 25% se inclina que a veces la biblioteca satisface con sus necesidades de investigación y 5 que representa el 8% señala que casi nunca la biblioteca satisface con sus necesidades de investigación.

#### INTERPRETACIÓN

En las encuestas aplicadas a los docentes se observó que el cincuenta y nueve por ciento, siendo este la mayoría dice que casi siempre la biblioteca satisface con sus necesidades de investigación aportando de una manera significativa sus conocimientos.

### Pregunta N° 5:

¿Cree usted que las entidades de control aplican indicadores de eficiencia y eficacia a la biblioteca?

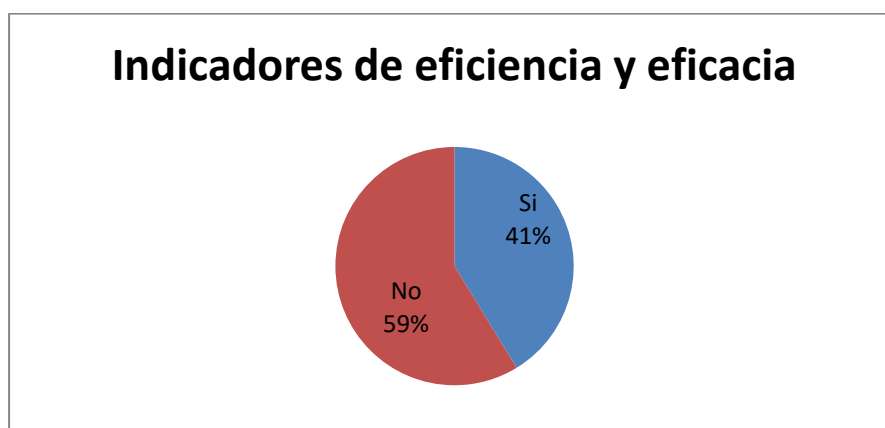
**Tabla 18:** Indicadores de eficiencia y eficacia

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	26	41%
No	37	59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 14:** Indicadores de eficiencia y eficacia



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les efectuó la encuesta, 26 que representan el 41% manifestaron que si se emplea en las entidades de control indicadores de eficiencia y eficacia a la biblioteca y el 37 que corresponde al 59% indicaron que no emplean las entidades de control indicadores de eficiencia y eficacia en la biblioteca.

### INTERPRETACIÓN

En los resultados obtenidos para la mayoría de personas creen que las entidades de control no aplican indicadores de eficiencia y eficacia a la biblioteca.

### Pregunta N° 6:

¿La biblioteca cuenta con el área física adecuada?

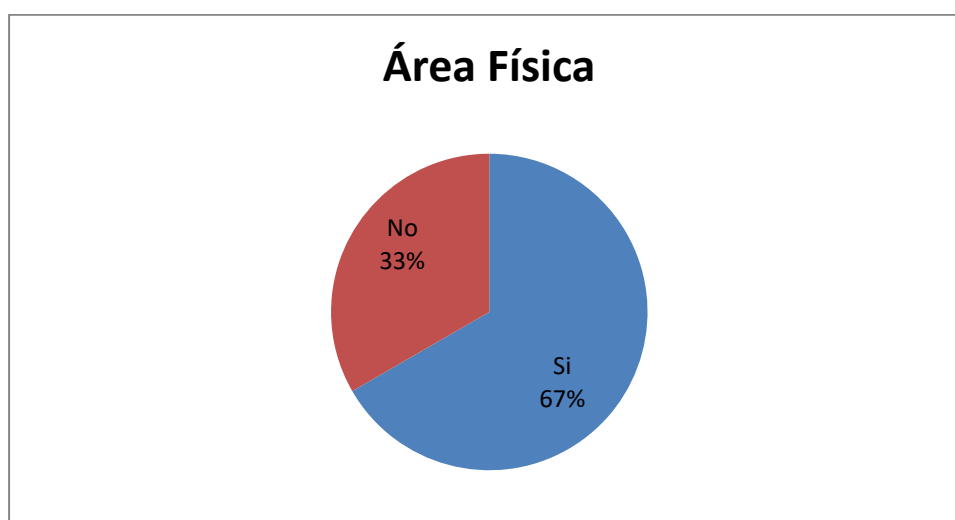
Tabla 19: Área Física

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	42	67%
No	21	33%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

Figura 15: Área Física



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 63 docentes a los cuales se les efectuó la encuesta, 42 que representan el 67% manifestaron que la biblioteca si cuenta con el área física adecuada y el 21 que corresponde al 33% indicaron que la biblioteca no cuenta con el área física adecuada.

### INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada más del sesenta y siete por ciento menciona que la biblioteca si cuenta con el área física adecuada, permitiendo a sus usuarios ocupar sus áreas amplias y cómodas.



### Pregunta N° 7:

¿Conoce usted los parámetros de evaluación del CEAACES?

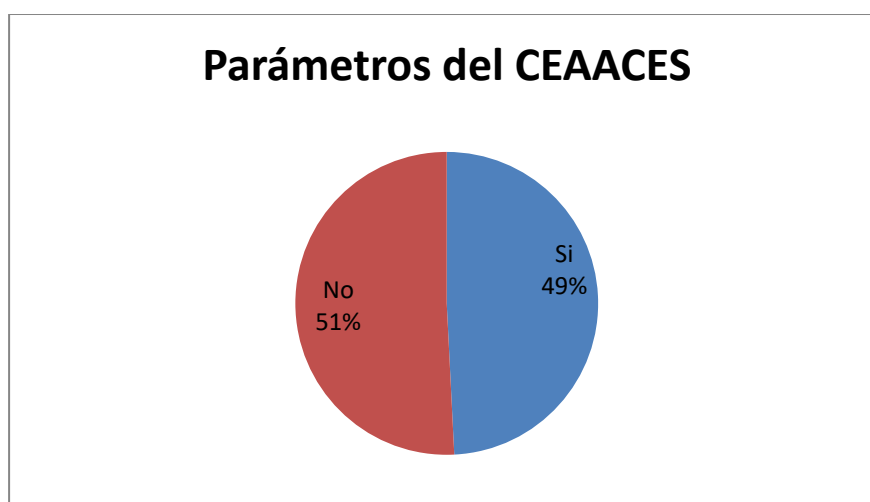
**Tabla 20:** Parámetros del CEAACES

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	31	49%
No	32	51%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

**Figura 16:** Parámetros del CEAACES



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les efectuó la encuesta, 31 que representan el 49% manifestaron que si conocen los parámetros de evaluación del CEAACES y el 32 que corresponde al 51% indicaron que no conocen los parámetros de evaluación del CEAACES.

### INTERPRETACIÓN

Con las respuestas obtenidas se observa claramente que un cincuenta y uno por ciento no conoce sobre el sistema de evaluación del CEAACES, actualmente es muy importante cada uno de sus procedimientos para los docentes.

### Pregunta N° 8:

¿Es necesario que se realice una auditoría de gestión en la biblioteca?

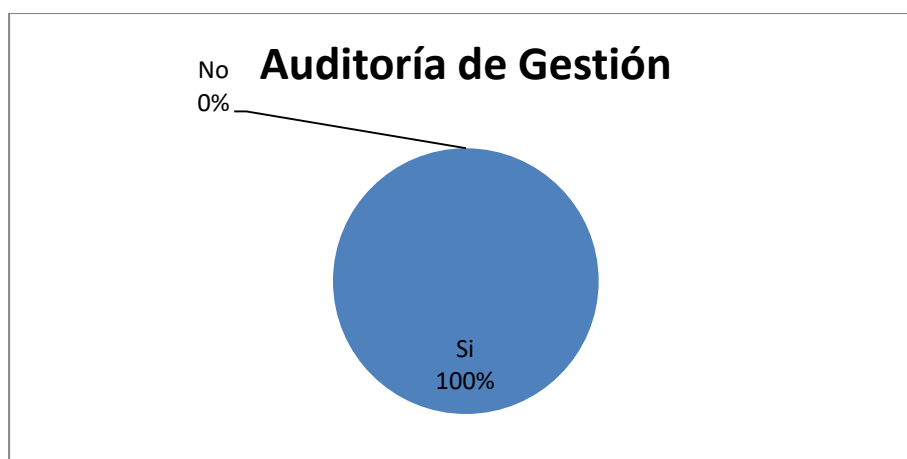
**Tabla 21:** Auditoría de Gestión

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	63	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	63	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 17:** Auditoría de Gestión



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les efectuó la encuesta el cien por ciento manifestaron que si es necesario que se realice una auditoría de gestión en la biblioteca.

### INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas obtenidas se observa claramente que absolutamente todos los docentes encuestados mencionan que si es necesario que se realice una auditoría de gestión en la biblioteca.

### Pregunta N° 9:

¿Cree usted que la biblioteca de la facultad cumple con lo establecido por el CEAACES?

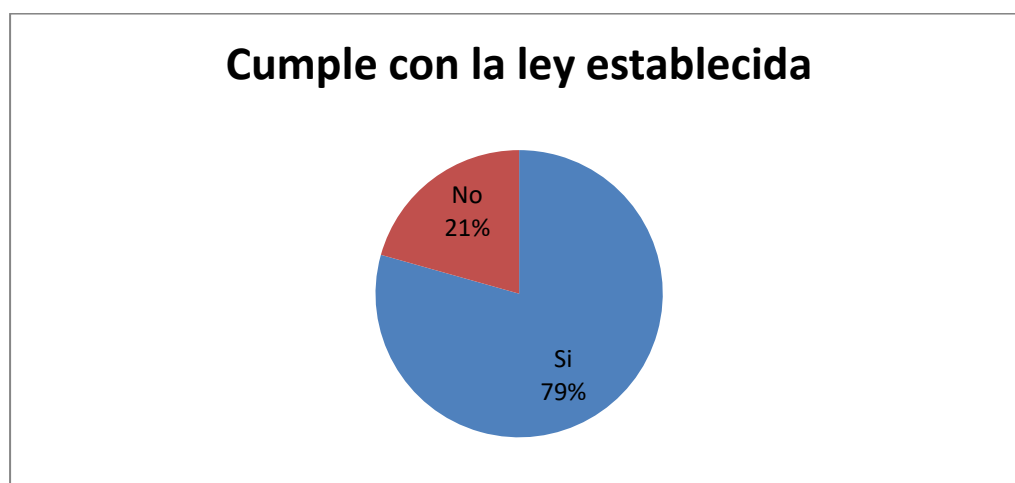
**Tabla 22:** Cumple con la ley establecida

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Si	50	79%
No	13	21%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Figura 18:** Cumple con la ley establecida



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

### ANÁLISIS

De los 63 docentes a las cuales se les efectuó la encuesta, 50 que representan el 79% manifestaron que la biblioteca de la facultad si cumple con lo establecido por el CEAACES y el 13 que corresponde al 21% indicó que la biblioteca de la facultad no cumple con lo establecido por el CEAACES

### INTERPRETACIÓN

Con las respuestas obtenidas se observa claramente que un setenta y nueve por ciento conocen que la biblioteca de la facultad cumple con lo establecido por el CEAACES.

## 4.2. Comprobación de la hipótesis

La comprobación de hipótesis se realizara mediante el método estadístico del Chi Cuadrado para lo cual se sigue los siguientes pasos.

### 4.2.1. Planteamiento de la hipótesis de trabajo

Ho = El mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato **NO** ayudará en el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.

Ht = El mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato ayudará en el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.

### Calculo del Chi cuadrado tabular (X<sup>2</sup>t)

**Gráfico 2: Probabilidad de un valor superior alfa**

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,50	71,42	76,15	79,49
60	74,40	79,08	83,30	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,30
100	118,50	124,34	129,56	135,81	140,17

**Fuente:** Análisis de la investigación

**Elaborado:** María José Díaz Marañón

**Tabla 23:** Frecuencia Observada

CATEGORIA/PREGUNTA	PREGUNTA 5	PREGUNTA 9
SI	26,00	50,00
NO	37,00	13,00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** María José Díaz Marañón

### Cálculo de los grados de libertad (gl)

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = 1$$

Nuestro grado de libertad (gl) es uno y con un alfa de 0,05 será de **3,84**.

### Cálculo del Chi cuadrado calculado (X<sup>2</sup>C)

**Tabla 24:** Frecuencia Esperada

CATEGORIA/PREGUNTA	PREGUNTA 5	PREGUNTA 9
SI	38,00	38,00
NO	25,00	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** María José Díaz Marañón

**Tabla 25:** CHI CUADRADO CALCULADO

OBSERVADAS (O)	ESPERADAS ( E )	O - E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
26,00	38,00	-12,00	144,00	3,79
37,00	25,00	12,00	144,00	5,76
50,00	38,00	12,00	144,00	3,79
13,00	25,00	-12,00	144,00	5,76
			<b>X<sup>2</sup>C</b>	<b>19,10</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** María José Díaz Marañón

## CONCLUSIÓN DEL CHI CUADRADO

Como nuestro Chi cuadrado calculado es mayor que nuestro Chi cuadrado tabular por ende se acepta la Hipótesis de trabajo es decir: El mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato ayudará al cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.

### 4.3. Comprobación de objetivos

Para llevar a cabo la comprobación de los objetivos es necesario hacer un levantamiento de toda la información necesaria en lo referente a gestión administrativa e indicadores establecidos por el CEAACES, es importante conocer la situación real y actual de la biblioteca de la Facultad.

Se realizará un análisis de los procesos administrativos con ayuda de cuestionarios, aplicación de indicadores que midan la eficiencia y la eficacia en la gestión administrativa y de esta manera se podrá tomar decisiones acertadas orientadas a mejorar sus procesos.

#### 1). Medir los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la biblioteca a través de procedimientos de evaluación orientados al mejoramiento de la gestión.

Tabla 26: Niveles de eficiencia y eficacia

Nº	PROCEDIMIENTO	ELABORADO	FECHA
1	Matriz de cálculo de indicadores de eficiencia y eficacia	María José Díaz	02/08/2017
2	Matriz de recomendaciones	María José Díaz	02/08/2017
3	Cuestionarios y matriz de resultados	María José Díaz	02/08/2017

Elaborado por: María José Díaz Marañón

## MATRIZ DE CÁLCULO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Tabla 27:** Papeles de Trabajo

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Porcentaje de tramites en el año 2016</b>	100%	Anual	$\frac{\text{Oficios tramitados}}{\text{Oficios recibidos}} * 100$	%	ÍNDICE
			$\frac{321}{321} * 100$		(Indicador/Estándar)*100
			100%		BRECHA
			100%		Índice – Estándar
			100%		0%
100%	100%	Favorable			

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Porcentaje de gestión del fondo bibliográfico para sílabos</b>	100%	Anual	$\frac{\text{Docentes atendidos}}{\text{Total docentes}} * 100$	%	ÍNDICE
			$\frac{70}{70} * 100$		(Indicador/Estándar)*100
			100%		BRECHA
			100%		Índice – Estándar
			100%		0%
100%	100%	Favorable			

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Capacitación al personal de la biblioteca</b>	100%	Anual	$\frac{\text{Usuarios capacitados}}{\text{Total de capacitaciones}} * 100$	%	ÍNDICE
			$\frac{3}{4} * 100$		(Indicador/Estándar)*100
			$75\%$		BRECHA
			$75\%$		Índice – Estándar
			$75\%$		-25%
			$75\%$		Desfavorable

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Porcentaje de libros por estudiantes matriculados período 2017</b>	5	Anual	$\frac{\text{Total de libros}}{\text{Total de estudiantes}}$	U	ÍNDICE
			$\frac{9252}{1608}$		(Indicador)
			$5.75$		BRECHA
			$5.75$		Índice – Estándar
			$5.75$		0.75%
			$5.75$		Favorable



NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Porcentajes de sitios de trabajo</b>	20	Anual	$\frac{\text{Total de estudiantes}}{\text{Total de sitios de trabajo}}$	U	ÍNDICE
					(Indicador)
					13.63
					BRECHA
					Índice – Estándar
-6.38%					
			25.95		Desfavorable

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Porcentaje de presupuesto año 2016</b>	100%	Anual	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado al final del año}}{\text{Presupuesto al inicio de año}} * 100$	%	ÍNDICE
					(Indicador/Estándar)*100
					100%
					BRECHA
					Índice – Estándar
0%					
			100%		Favorable

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Atención al usuario</b>	100%	Anual	$\frac{\text{Usuarios atendidos en la biblioteca}}{\text{Usuarios atendidos presupuestados al inicio del año}} * 100$	%	ÍNDICE
			$\frac{40000}{38407} * 100$		(Indicador/Estándar)*100
					100%
					BRECHA
					Índice – Estándar
			$\frac{104\% - 100\%}{100\%} = 4\%$		4%
			104%		Favorable

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>Proceso Técnico</b>	100%	Anual	$\frac{\text{Fichas ingresadas}}{\text{Total fondo bibliográfico}} * 100$	%	ÍNDICE
			$\frac{9252}{9252} * 100$		(Indicador/Estándar)*100
					100%
					BRECHA
					Índice – Estándar
			$\frac{100\% - 100\%}{100\%} = 0\%$		0%
			100%		Favorable

Elaborado por: María José Díaz Marañón

### MATRIZ DE RECOMENDACIONES

INDICADOR	CONDICIÓN	EFECTO	RECOMENDACIONES
<b>Oficios tramitados</b>	Favorable	Se observa que la gestión de la biblioteca en cuanto a trámites se está cumpliendo a cabalidad	Mantener el estándar obtenido
<b>Fondo bibliográfico</b>	Favorable	El 100% de docentes podrán realizar su sílabo	Mantener el estándar obtenido, siempre en concordancia con el personal docente
<b>Capacitación personal biblioteca</b>	Desfavorable	El personal de la biblioteca no posee conocimientos actualizados	Planificar de mejor manera las capacitaciones para que todo el personal asista a dichos eventos.
<b>Libros por estudiante</b>	Favorable	El número de requerimientos bibliográficos es el óptimo, de acuerdo a las exigencias del CEAACES	Mantener el estándar obtenido y actualizar constantemente la información sobre el número de estudiantes exacto para verificar que exista cinco libros a disposición por cada estudiante
<b>Sitios de trabajo</b>	Desfavorable	Los sitios de trabajo no se ajustan a lo determinado por el CEAACES	Verificar que existan veinte puesto de trabajo por estudiante, las autoridades deberán presupuestar de mejor manera la adquisición del mobiliario de la biblioteca.
<b>Presupuesto</b>	Favorable	El presupuesto se ha utilizado en su totalidad	Mantener el estándar obtenido
<b>Atención al usuario</b>	Favorable	Se ha atendido a sus usuarios de manera satisfactoria	Mantener el estándar obtenido, y crear un buzón de recomendaciones
<b>Proceso Técnico</b>	Favorable	Para el ingreso de las fichas de libros el proceso técnico es el adecuado	Mantener el estándar obtenido

## CUESTIONARIOS

### SIMBOLOGÍA

Tabla 28: Simbología

<b>Nivel de Confianza</b>	
<b>Bajo</b>	0% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%
<b>Alto</b>	76% - 100%
<b>Nivel de Riesgo Inherente</b>	
<b>Alto</b>	100% - 50%
<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Bajo</b>	25% - 0%

Elaborado por: María José Díaz Marañón

## CUESTIONARIO

### REFERENTES A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - BIBLIOTECA

**Tabla 29:** Planificación, gestión y organización.

<b>Planificación, gestión y organización</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La biblioteca presenta un proyecto anual de trabajo?	<b>X</b>	
¿El bibliotecario planea actividades con los docentes?		<b>X</b>
¿Se lleva control estadístico general de la biblioteca?		<b>X</b>
¿La biblioteca posee manual de procedimientos?	<b>X</b>	
¿Dispone la biblioteca de un reglamento o normas de uso?		<b>X</b>
¿Se aplican instrumentos de evaluación de las actividades realizadas?		<b>X</b>
¿El bibliotecario realiza un informe anual de las actividades?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Elaborado por: María José Díaz Marañón

**Tabla 30:** Nivel de Confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	5	
PONDERACION TOTAL (PT)=	7	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	71.43%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	28.57%

**Tabla 31:** Presupuesto

<b>Presupuesto</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Recibe fondos regularmente?	<b>X</b>	
¿Los fondos provienen de la facultad?		<b>X</b>
¿Prevé la autoridades de la facultad fondos para su funcionamiento?		<b>X</b>
¿El bibliotecario presupuesta anualmente los recursos materiales necesarios?		<b>X</b>
¿Participa el equipo de biblioteca en la elaboración de presupuesto?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 32:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	4	
PONDERACION TOTAL (PT)=	5	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	80%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	20%

**Tabla 33:** Horario

<b>Horario</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La biblioteca está abierta durante todo el horario académico?		<b>X</b>
¿Es suficiente el horario de atención?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 34:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	2	
PONDERACION TOTAL (PT)=	2	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%

**Tabla 35:** Personal

<b>Personal</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La biblioteca cuenta con más de un cargo de bibliotecario?		<b>X</b>
¿Existe personal con formación bibliotecaria a cargo?		<b>X</b>
¿Existe personal auxiliar en la biblioteca? (Plan trabajar, cambio de funciones)		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 36:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	3	
PONDERACION TOTAL (PT)=	3	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%



**Tabla 37:** Espacio Físico

<b>Espacio físico</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Dispone de un espacio físico de uso exclusivo?		<b>X</b>
¿El espacio físico es el adecuado?	<b>X</b>	
¿Se pueden realizar actividades en simultáneo?		<b>X</b>
¿Está distribuido en diferentes zonas (Estudio, lectura recreativa, audiovisual, recepción)?		<b>X</b>
¿Las condiciones ambientales (luz, ventilación) son las adecuadas?	<b>X</b>	
¿Es acogedor?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 38:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	4	
PONDERACION TOTAL (PT)=	6	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	66.66%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	33.33%

**Tabla 39:** Mobiliario

<b>Mobiliario</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Dispone de mobiliario suficiente?		<b>X</b>
¿Se encuentra en un buen estado de conservación?		<b>X</b>
¿Las estanterías son adecuadas para almacenar y exhibir diferentes soportes?		<b>X</b>
¿Las sillas y mesas son adecuadas a los usuarios?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 40:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	4	
PONDERACION TOTAL (PT)=	4	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%

**Tabla 41:** Equipamiento Técnico

<b>Equipamiento técnico</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Tiene una PC exclusiva para la gestión bibliotecaria?		<b>X</b>
¿La PC dispone de lector / grabador de CD/ DVD?		<b>X</b>
¿Cuenta con impresora?	<b>X</b>	
¿Dispone de scanner?	<b>X</b>	
¿Existen al menos una PC de consulta para el catalogo y los recursos electrónicos?		<b>X</b>
¿Cuenta con las maquinas necesarias acorde a la demanda de internet?	<b>X</b>	
¿Las PC funcionan en red?		<b>X</b>
¿Hay acceso a internet?		<b>X</b>
¿Se dispone de una línea telefónica de uso exclusivo?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 42:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	6	
PONDERACION TOTAL (PT)=	9	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	66.66%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	33.33%

**Tabla 43:** Colección

<b>Colección</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Tiene obras de referencia en cantidad suficiente?	<b>X</b>	
¿Las obras de consulta y referencia están actualizadas?	<b>X</b>	
¿Dispone de obras especializadas adecuada a los usuarios en cantidad suficiente?	<b>X</b>	
¿Dispone de libros de texto en cantidad suficiente?	<b>X</b>	
¿Cuenta con material en CD, DVD o videos?		<b>X</b>
¿Es suficiente la colección para atender las necesidades de los usuarios?	<b>X</b>	
¿Existen documentos para los estudiantes con necesidades educativas especiales?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 44:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	2	
PONDERACION TOTAL (PT)=	7	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	28.58%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	71.42%

**Tabla 45:** Organización de los fondos

<b>Organización de los fondos</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Las estanterías son de libre acceso?		<b>X</b>
¿Los libros están organizados siguiendo la CDU?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 46:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	2	
PONDERACION TOTAL (PT)=	2	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%

**Tabla 47:** Tratamiento de Colección

<b>Tratamiento de Colección. Procesos Administrativos</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La colección tiene sello de propiedad de la biblioteca?		<b>X</b>
¿Esta inventariada?		<b>X</b>
¿Existe libro de inventario?		<b>X</b>
¿Están registradas las bajas por deterioro, canje, pérdida?		<b>X</b>
¿Se hace expurgo anualmente?	<b>X</b>	
¿La colección posee etiqueta/ tejuelo con asignatura topográfica?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 48:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	5	
PONDERACION TOTAL (PT)=	6	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	83.33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	16.67%

**Tabla 49:** Procesos Técnicos

<b>Procesos técnicos</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La colección está clasificada?		<b>X</b>
¿Se utiliza el sistema de clasificación decimal universal (CDU)?		<b>X</b>
¿Se utilizan Tesauros para la descripción del contenido de la colección?		<b>X</b>
¿La biblioteca cuenta con un catálogo?		<b>X</b>
¿Utilizan las reglas de catalogación?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 50:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	5	
PONDERACION TOTAL (PT)=	5	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%

**Tabla 51:** Automatización

<b>Automatización</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Esta automatizada la biblioteca con software libre?		<b>X</b>
¿La automatización permite conectarse a otras redes u otros catálogos?	<b>X</b>	
¿Se Trabaja con las normas RDA?	<b>X</b>	
¿Los usuarios se familiarizan con el uso del OPAC?	<b>X</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Maraño

**Tabla 52:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Maraño

CALIFICACION TOTAL (CT)=	1	
PONDERACION TOTAL (PT)=	4	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	25%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	75%



**Tabla 53:** Señalética

<b>Señalética</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La biblioteca tiene cartel en la entrada?		<b>X</b>
¿Los sectores están señalizados?		<b>X</b>
¿Los estantes tienen carteles indicando la asignatura?		<b>X</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 54:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	3	
PONDERACION TOTAL (PT)=	3	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%

**Tabla 55:** Difusión y servicios

<b>Difusión y servicios</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿La comunidad educativa conoce los proyectos de la Biblioteca?		X
¿Pueden usar los alumnos la biblioteca en el horario de clases?		X
¿Se realiza préstamo a domicilio?		X
¿Se realiza préstamo a las aulas?		X
¿Se realiza préstamo interbibliotecario?	X	
¿Se exponen periódicamente las novedades que llegan a la biblioteca?		X
¿Existe alguna guía informática de la organización y servicios de la biblioteca?		X
¿Realiza actividades de formación de usuario?		X
¿Realiza actividades de animación a la lectura?	X	
¿Organiza exposiciones temáticas?		X
¿Ofrece servicio de apoyo al estudio?	X	
¿Cuenta con página web?	X	
¿Han sido difundidas entre los usuarios las normas o reglamentos?		X
¿Se elabora alguna publicación?	X	
¿Se comunican normas, novedades, actividades a los usuarios?	X	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 56:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 100%
<b>100% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 0%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	9	
PONDERACION TOTAL (PT)=	15	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	60%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	40%

**Tabla 57:** Uso de la Biblioteca

<b>Uso de la biblioteca</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
¿Los usuarios usan habitualmente la biblioteca en forma individual?		X
¿Usan la biblioteca para hacer lectura recreativa?		X
¿Suelen hacer consultas y trabajos de investigación?		X
¿Los docentes usan habitualmente la biblioteca en forma individual?		X
¿Los usuarios suelen utilizar la biblioteca para hacer consultas en Internet?		X
¿Los usuarios utilizan adecuadamente los materiales de la Biblioteca?		X
¿La comunidad universitaria hace uso de la Biblioteca?		X
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

**Tabla 58:** Nivel de Confianza

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>0% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 100%</b>
<b>100% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 0%</b>
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

CALIFICACION TOTAL (CT)=	7	
PONDERACION TOTAL (PT)=	7	
NIVEL DE CONFIANZA: (NC)=	CT/PT X 100=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE (RI)=	100% - NC%=	0%

## MATRIZ DE RESULTADOS

**Tabla 59:** Matriz de Hallazgos

COMPONENTE	TIPO DE INDICADOR	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE
Planificación, gestión y Organizacional.	<b>EFICACIA</b>	71,43% Moderado	28,57 Moderado
Presupuesto	<b>EFICIENCIA</b>	80% Alto	20% Bajo
Horario	<b>EFICACIA</b>	100% Alto	0% Alto
Personal	<b>EFICACIA</b>	100% Alto	0% Alto
Espacio Físico	<b>EFICACIA</b>	66,66% Bajo	33,33% Moderado
Mobiliario	<b>EFICIENCIA</b>	100% Alto	0% Alto
Equipamiento Técnico	<b>EFICIENCIA</b>	66,66% Bajo	33,33% Moderado
Colección	<b>EFICIENCIA</b>	28,58% Moderado	71,42% Moderado
Organización de los Fondos	<b>EFICACIA</b>	100% Alto	0% Alto
Tratamiento de Colección Procesos Administrativos	<b>EFICIENCIA</b>	83,33% Alto	16,67% Bajo
Procesos Técnicos	<b>EFICACIA</b>	100% Alto	0% Alto
Automatización	<b>EFICACIA</b>	25% Moderado	75% Moderado
Señalética	<b>EFICACIA</b>	100% Alto	0% Alto
Difusión y Servicios	<b>EFICACIA</b>	60% Bajo	40% Moderado
Uso de la Biblioteca	<b>EFICACIA</b>	100% Alto	0% Alto

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón

## **2). Identificar los indicadores del CEAACES para verificar su cumplimiento.**

### **Subcriterio: Biblioteca**

Según (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de educación superior , 2015) Este subcriterio determina los elementos necesarios para que en las bibliotecas de la institución se garantice que la gestión, el material bibliográfico disponible y la estructura física instalada respondan a las necesidades

Académicas de la comunidad universitaria.

La estructuración y el funcionamiento adecuado de la biblioteca constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de las actividades académicas de la institución, proveyendo de información pertinente para los procesos de enseñanza - aprendizaje y de creación de conocimiento. Para la evaluación del indicador se consideran los siguientes indicadores:

- Gestión de la biblioteca.
- Libros por estudiante.
- Espacio estudiantes.

## INDICADOR: GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA

### EVIDENCIAS

Tabla 60: Gestión de la Biblioteca

ITEM	PESO PROPUESTO	PESO OBTENIDO
MANUALES DE PROCESOS INTERNOS REFERENTES A LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA	0.25	0
ACTAS O INFORMES QUE EVIDENCIAN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA EJECUTADAS	0.25	0.25
PLAN Y PRESUPUESTO PARA ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DURANTE EL PERÍODO DE EVALUACIÓN	0.25	0.25
EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO PARA ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DURANTE EL PERÍODO DE EVALUACIÓN	0.25	0.25

Elaborado por: María José Díaz Marañón

## INDICADOR: LIBROS POR ESTUDIANTE

Tabla 61: Libros por Estudiante

Forma de cálculo	
(1.23)	$TIB = \frac{NTIB}{NTE}$
(1.24)	$NTE = NEP + NESP + NED$

Elaborado por: María José Díaz Maraión

Tabla 62: Libros por Estudiante

OCTUBRE 16/MARZO 17		MARZO 17/ SEPTIEMBRE 17	
NTE	1636	NTE	1608
NEP	1636	NEP	1608
NESP	0	NESP	0
NED	0	NED	0
NLID	9252	NLID	9252
TIB	5,65525672	TIB	5,75373134

Elaborado por: María José Díaz Maraión

## INDICADOR: ESPACIO ESTUDIANTES

Tabla 63: Espacio por Estudiante

Forma de Cálculo	
(1.25)	$EE = \frac{NPE2}{NEB}$
(1.26)	$NPE2 = NEP + 0,25 * (NESP + NED)$

Elaborado por: María José Díaz Maraión

OCTUBRE 16/MARZO17		MARZO17/SEPTIEMBRE 17	
NPE2	1636	NPE2	1608
NEP	1636	NEP	1608
NESP	0	NESP	0
NED	0	NED	0
NEB	118	NEB	118
EE	27,73	EE	27,25

**3). Proponer herramientas administrativas que se adapte a la realidad de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría tomando recomendaciones de la CEAACES.**

Las evidencias que el CEAACES aplica para cada indicador es la clave para poder implementar herramientas administrativas que ayuden al desarrollo y cumplimiento de cada uno de los indicadores, de una manera efectiva y sencilla permitiéndonos identificar, analizar el punto débil con el fin de dar solución al problema. Dichas herramientas apoyan a la planificación estratégica y a la toma de decisiones.

**4.4. Limitaciones del estudio**

<b>CAMPO</b>	:	Gestión
<b>ÁREA</b>	:	Gestión – Análisis de Indicadores
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	:	Desarrollo Territorial y Empresarial
<b>ASPECTO</b>	:	Medir los indicadores de eficiencia y eficacia según los indicadores del CEAACES.
<b>ESPACIAL</b>	:	Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría
<b>TEMPORAL</b>	:	Período 2016

**4.5. Conclusiones**

- Con respecto a medir los niveles de eficiencia y eficacia a través de procedimientos de evaluación, de los 63 docentes encuestados el 59% que es su mayoría mencionan que las entidades de control no aplican el uso de indicadores de eficiencia y eficacia en la biblioteca.



- En cuanto a identificar los indicadores establecidos por el CEAACES, el 79% de docentes mencionan que la biblioteca si cumple con las exigencias determinadas por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- De todo lo mencionado anteriormente podemos dar como una conclusión general que se debe proponer herramientas administrativas que se adapte a la realidad de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría tomando recomendaciones del CEAACES.

#### **4.6. Recomendación**

- Aplicar de forma periódica indicadores que detonen la eficiencia y eficacia para que la gestión administrativa de la biblioteca cumpla con estándares de calidad.
- Se recomienda seguimiento y monitoreo en cuanto a los indicadores establecidos por el CEAACES, es decir detectar ciertas actualizaciones y así conocer los parámetros de evaluación.
- Se recomienda implementar herramientas de gestión que apoyen a los procesos en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, con el fin de mejorar la gestión administrativa, se deberá considerar nuevas políticas que se necesitan anexar a las existentes.

## CAPÍTULO V

### 5. Propuesta

#### 5.1. Datos informativos:

##### 5.1.1. Título:

Herramientas administrativas que apoyen los procesos en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

##### 5.1.2. Institución ejecutora:

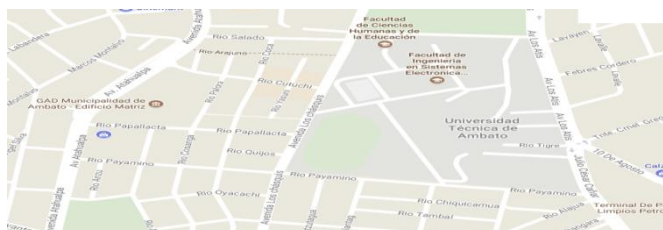
La biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

##### 5.1.3. Beneficiarios:

Para la propuesta planteada los principales beneficiarios será directamente la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, su personal y usuarios al contar con un instrumento que ayude al mejoramiento del servicio, así como también el cumplimiento de las normativas que exigen los órganos reguladores de las universidades en el Ecuador.

##### 5.1.4. Ubicación:

La Facultad se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, en la Parroquia Celiano Monge, en la Avenida los Chasquis y Río Cutuchi.



**Gráfico 3:** Facultad de Contabilidad y Auditoría

**Fuente:** Universidad Técnica de Ambato

### **5.1.5. Tiempo estimado para la ejecución de la propuesta**

La propuesta tendrá una duración de 2 meses los meses de Julio y Agosto del 2017.

### **5.1.6. Equipo técnico responsable:**

**Bibliotecaria Responsable:** Eco. Jenny Sevilla

**Bibliotecaria:** Ing. Ana Romo

**Tutora:** Ing. Bertha Sánchez

**Investigadora:** María José Díaz Marañón

### **5.1.7. Costo**

El costo de la realización y ejecución será de \$1600,00 usd

## **5.2. Antecedentes de la propuesta**

Como resultado de la investigación de campo realizada mediante las encuestas, la aplicación de cuestionarios de control interno, y la realización y aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia a la biblioteca de la facultad de Contabilidad y Auditoría, se demostró que es necesario la aplicación de un manual de funciones, para de esta manera generar un servicio de calidad con sus usuarios.

Entre las problemáticas de mayor relevancia detectadas están las siguientes:

- Existe una inadecuada gestión con respecto al presupuesto solicitado para la adquisición de nuevo material bibliográfico, lo que ocasiona el incumplimiento con los estándares implementados por los organismos de control de la Educación Superior del Ecuador, CEAACES.

- Tomando en cuenta la normativa del CEEACES vemos que existe una ineficiente gestión en lo referente al espacio físico de la biblioteca, dificultando el acceso a las consultas de los usuarios.
- No se cuenta con manuales de procesos para la gestión administrativa por lo que es imposible realizar un control del cumplimiento de procedimientos en el manejo de la biblioteca.
- Existe inconformidad con el equipamiento técnico especialmente en la parte de la climatización de la biblioteca lo cual ocasiona que no sea un ambiente apropiado para realizar cualquier tipo de consultas.

### **5.3. Justificación**

La propuesta de solución planteada son herramientas administrativas en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, siendo la biblioteca de vital importancia ya que allí es donde se genera la investigación y el continuo aprendizaje de un buen profesional, con la misma se pretenda dar un mejor servicio, al determinar indicadores que optimicen y permitan realizar un mayor control de la institución, promoviendo de esta manera una atención de calidad, cumpliendo parámetros y estándares establecidos por el CEEACES.

La propuesta planteada es original ya que no existen trabajos similares realizados en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, creando un aporte significado para la misma.

### **5.4. Objetivos**

#### **5.4.1. Objetivo general**

Elaboración de herramientas administrativa en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

#### **5.4.2. Objetivos específicos**

- Realizar un análisis preliminar de la situación actual de la biblioteca.

#### **5.5. Análisis de Factibilidad**

El desarrollo y ejecución de la presente propuesta es factible ya que se cuenta con los recursos necesarios para la elaboración de la misma como son, los recursos económicos ya que los mismo los asumirá en su totalidad la investigadora, se cuenta con el recurso bibliográfico necesario tanto en la biblioteca de la universidad, se cuenta con los conocimientos necesarios para la elaboración de la misma.

Del mismo modo se cuenta con la autorización de las autoridades de la institución para el levantamiento de información así como la colaboración del personal de la biblioteca para la elaboración de la investigación respectiva.

La propuesta planteada se encuentra dentro de las normativas vigentes del país, por lo que no existe impedimento legal alguno.

#### **5.6. Fundamentación Científica**

Para (Mondelo & Iglesias Fernandez, 2014, pág. 72) Es el reflejo gráfico y esquemático de un conjunto de actividades que pueden estar a las etapas de un proyecto o a las etapas de un proyecto o las fases de un proceso. Siendo una herramienta útil para identificar cada una de las tareas en las cuales se puede descomponer un proceso, reflejar las secuencias que se dan entre ellas, así como el orden establecido. En el caso concreto de la archivística se ocupa, fundamentalmente, de representar los procesos de gestión documental que tienen lugar es decir el conjunto ordenado de etapas por las cuales un documento puede pasar. Como cualquier flujo grama siempre hay un punto de inicio y uno de fin los diagramas de flujo documental pueden representar un proceso de entrada de un documento al archivo la salida de un documento del archivo, los movimientos internos de los documentos, el acceso , la modificación o el borrado. Para representar en flujo gramas es necesario conocer las

principales tareas del proceso y las relaciones que se dan con otros procesos, por ejemplo cuando la finalización de un proceso es condición necesaria para el inicio del otro. A partir de ahí la representación gráfica concreta puede variar ya que lo interesante es utilizar la que mejor se adapte a los fines que se pretenden con el diagrama de flujo.

Como menciona (Mondelo & Iglesias Fernandez, 2014, pág. 73) En cuanto a los tipos de flujo gramas se pueden establecer dos grupos. En función de la cantidad de información que contenga, se puede diferenciar entre flujo gramas detallados y flujo gramas en bloque. En el primer tipo se aporta mucha información sobre las actividades y personas, mientras que en el segundo se indican solo los aspectos más genéricos. Asimismo, según la orientación del primer tipo los procesos y sus fases se muestran de izquierda a derecha, mientras que en el segundo, las fases se representan de arriba hacia abajo. A demás existe otro tipo (mezcla de los dos anteriores), los flujo gramas panorámicos, en los que se representa la información de forma secuencial de arriba hacia abajo, sobre una tabla con columnas en las que cada columna representa a una persona o a un departamento. Para facilitar la comprensión e intercambio de flujo gramas existe un convenio mediante el que se atribuye un significado a cada uno de los símbolos que se pueden utilizar para su elaboración. Entre los símbolos de uso más común se encuentran los siguientes:

- Óvalo: marca el punto de inicio y fin del proceso.
- Rectángulos: símbolo más utilizado porque representa una determinada actividad que da contenido al proceso.
- Rombo: permite bifurcar los caminos del proceso según una cuestión determinada.
- Circulo: une en un mismo punto lo resultados de varias actividades de un proceso.
- Triangulo: representa el almacenamiento de un documento.

Según (López, 2015, pág. 21) Tipos de Flujogramas son:

- Según su forma
  - Vertical.
  - Horizontal.

- Arquitectónico.
- Según su finalidad
  - De forma.
  - De labores.
  - De método.
  - Analítico.
  - De espacio.
  - Combinados.
- Por la dirección y el tipo de flujo
  - De flujo vertical.
  - De flujo horizontal.
  - De flujo de bloques.

## 5.7. Metodología


**Tabla 64:** Metodología

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
ANÁLISIS PRELIMINAR	Socialización y autorización de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> <li>• Autoridades de la facultad</li> </ul>
	Elaboración de cronograma de visitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> <li>• Autoridades de la facultad</li> <li>• Responsable de la biblioteca</li> </ul>
	Levantamiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> <li>• Responsable de la biblioteca</li> </ul>
	Selección de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> </ul>
DESARROLLO	Elaboración de herramientas administrativas y flujogramas de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> </ul>
	Elaboración de Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> </ul>
COMUNICACIÓN	Presentación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigadora</li> <li>• Autoridades de la facultad</li> <li>• Responsable de la biblioteca</li> </ul>

**Elaborado por:** María José Díaz Marañón



**HERRAMIENTAS  
ADMINISTRATIVAS QUE  
PERMITEN EL CUMPLIMIENTO DE  
LOS INDICADORES SEGÚN EL  
CEAACES EN LA BIBLIOTECA DE  
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
AMBATO DE LA FACULTAD DE  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**


	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 1/1

## INTRODUCCIÓN

Los procesos realizados en la biblioteca, para garantizar el cumplimiento de objetivos, y ayudar al monitoreo y evaluación de los mismos por las entidades competentes, promoviendo de esta manera una buena gestión administrativa.

La elaboración de herramientas administrativas permitirá una mejor toma de decisiones, optimizar el grado de eficiencia mediante la simplificación de procesos, certifica la continuidad de las actividades ejecutadas en la biblioteca, evita que las tareas sean repetitivas, mejora la comunicación entre el personal y por ende la calidad del servicio y apoya al cumplimiento de los indicadores establecidos por el CEAACES.


ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 1/1

### Objetivos

- Realizar las visitas en situ
- Elaborar los flujogramas de procesos
- Elaborar un modelo de Informe de actividades ejecutadas


ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 1/1

### **Reseña histórica**

La Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, fue creada en el año de 1975 con un grupo de personas españolas que tenían a su cargo la custodia de un reducido número de libros en el que se incluyen: libros, revistas, periódicos y mapas. En el 2000, estrenamos el edificio en el Campus Huachi y la biblioteca fue ubicada en el subsuelo. En el 2004, presentamos un anteproyecto de Biblioteca Modalidad Estantería Abierta, el mismo que constaba de cuatro fases: readecuación del local, ambientación, seguridad y mobiliario nuevo con equipos de última tecnología. En el 2006, la Universidad Técnica de Ambato entra en el proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación logrando así abrir paso a la modernización de la Biblioteca. En el 2007 las autoridades de entonces con el Ing. Roberto Ramírez como Decano, dan paso al tan anhelado Proyecto iniciando de esta manera su transformación de Biblioteca Tradicional a la actual Biblioteca en Modalidad de Estantería Abierta con proyección a Biblioteca Virtual. La Biblioteca de la Facultad, por ser especializada, nuestro énfasis se encuentra en las áreas de: Contabilidad, Auditoría, Administración, Economía, Finanzas, Computación, Matemáticas, Derecho entre otras que apoyan al Pensum de Estudios de las carreras de la Facultad.

<p>ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  REVISADO POR:</p>
--

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 1/11

## **REGLAMENTO INTERNO**

### **CAPITULO 1: DEFINICIÓN Y OBJETIVOS**


Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto regular el uso de la Unidad de Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y en especial, el préstamo de los materiales bibliográficos, medios magnéticos, electrónicos y acceso a la Internet, que constituyen su patrimonio.

Artículo 2. La finalidad principal de la Biblioteca es proporcionar a los académicos, alumnos y a la comunidad universitaria en general, el material existente con el fin de satisfacer sus requerimientos académicos y de información bajo las condiciones y modalidades que el presente Reglamento establece:

Artículo 3. Para los efectos del presente Reglamento, se entenderán por:

- Usuario: Persona habilitada en los términos indicados en este Reglamento para usar los materiales bibliográficos existentes, medios electrónicos, magnéticos y equipos automatizados en la Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Usuario Interno: El personal académico, estudiantes, empleados administrativos y funcionarios de la Universidad.
- Usuario Externo: El público en general e instituciones públicas o privadas

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 2/11

- **Servicios bibliotecarios:** El conjunto de acciones académicas, técnicas y administrativas, mediante las cuales se selecciona, adquiere, procesa, sistematiza, almacena, difunde, circula controla y preserva el material documental, y en general 2 todo material objeto, vehículo, o forma que proporcione información para coadyuvar con los fines sustantivos de la Universidad.

**Préstamo Interno o Consulta en Sala:** Es el préstamo de un documento para ser utilizado dentro del recinto de biblioteca, previa presentación del carnet estudiantil o cédula de identidad y bajo la condición que no tenga sanciones pendientes.


- **Préstamo Externo o a domicilio:** Es el acto por el cual la Unidad de Biblioteca facilita alguna parte de su material para ser utilizado por el usuario fuera de sus recintos.

- **Servicio de Internet:** Es el acceso de los usuarios a esta fuente de información con fines netamente académicos.

## CAPÍTULO II: DE LA CALIDAD DE USUARIO

Artículo 4. El acceso a la calidad de usuario del servicio de la Unidad de Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría se efectuará por el uso de su credencial universitaria o Cédula de Identidad, en el caso de los estudiantes, empleados y docentes de la Universidad Técnica de Ambato; y por la entrega de DOS documentos (Cédula de Identidad MAS Carnet estudiantil u otro), si la persona no pertenece a la Universidad Técnica de Ambato.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 3/11

Artículo 5. Para los efectos del presente Reglamento, la credencial universitaria (carnet) constituirá un documento personal, único e intransferible. Su indebido uso o alteración será causal de sanción en los términos previstos en el Capítulo X.


Artículo 6. La pérdida o extravío del carnet estudiantil o credencial universitaria obligará al usuario a dar aviso, dentro de las 24 horas siguientes al personal de la Biblioteca, para su anulación.

### CAPÍTULO III: DE LOS SERVICIOS

Artículo 7. La Unidad de Biblioteca podrá proporcionar a los usuarios, en los términos del presente Reglamento los siguientes servicios:

- a) Préstamo Interno: Consiste en facilitar el material documental a los usuarios, exclusivamente dentro de las salas de lectura de la Biblioteca.
- b) Préstamo Externo: Consiste en autorizar el material documental a los usuarios a título personal para utilizarlo fuera de sus instalaciones.
- c) Orientación e Información: Es el servicio de asesoría que se ofrece para poner al alcance de los usuarios los materiales y la información sobre algún tema o servicio en particular.
- d) Hemeroteca: Este servicio es el soporte académico mediante la actualización de la información de las publicaciones periódicas (revistas, periódicos: local, nacional e internacional)

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 4/11

e) Catálogo General o Público: Este servicio permite al usuario el acceso a la información de la biblioteca el cual puede ser automatizado o manual.

f) Servicio de Internet: Es el acceso de los usuarios a esta fuente de información con fines netamente académicos.

Artículo 8. El material de consulta constituye lo siguiente:

- a) Colección bibliográfica especializada
- b) Obras de Referencia: Diccionarios, enciclopedias, almanaques, directorios bibliográficos, manuales, entre otros materiales.
- c) Publicaciones periódicas: Diarios y revistas
- d) Las copias únicas de libros existentes
- e) Medios magnéticos o electrónicos
- f) Documentos de graduación, recomendada su publicación por el Tribunal de Grado con el aval del Consejo Académico de la Facultad


#### CAPÍTULO IV: DE LA COLECCIÓN o ACERVO BIBLIOGRÁFICO

Artículo 9. La Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, cuenta con diversas colecciones accesibles bajo la modalidad de estantería abierta y de uso interno y externo.

- a) Colección bibliográfica: está compuesta por libros de carácter especializada que apoya al Pensum de estudios de las carreras en la Facultad, bajo la modalidad de estantería abierta y son sujetos de préstamo interno y externo.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---



	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 5/11

b) Colección de consulta: está compuesta por material de referencia como son los diccionarios, enciclopedias, anuarios, estadísticas, etc., y su uso y consulta es de carácter interno, bajo la modalidad de estantería abierta.

c) Colección hemerográfica: está compuesta por publicaciones periódicas, en su mayoría por revistas nacionales e internacionales y diarios de circulación local y nacional, su estantería es abierta y su consulta es interna.

d) Colección especial: Compuesta por diversas colecciones como tesis, monografías, proyectos doctorales y todos aquellos que por su impresión, uso y difícil reposición, son sujetos a uso interno, bajo la modalidad de estantería abierta.

## CAPÍTULO V: DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS


Artículo 10. La Biblioteca, brindará sus servicios; los que apoyan las funciones sustantivas: docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura.

Artículo 11. El préstamo interno de los materiales se proporciona a los usuarios con los recursos documentales indicados en el Artículo 4, en las modalidades de estantería abierta y cerrada.

Artículo 12. En estantería abierta, el usuario podrá tomar los documentos directamente de los estantes o bien en caso de duda solicitarlos al personal de la Biblioteca.

Artículo 13. El usuario deberá depositar las obras consultadas, en los carros transportadores o en los lugares designados para este fin, si no recuerda el lugar de la estantería de donde lo sacó.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 6/11

## CAPÍTULO VI: DEL PRÉSTAMO EXTERNO

Artículo 14. El préstamo externo se proporciona a todos los miembros de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y que estén acreditados en el registro de préstamo Externo de la Biblioteca.

Artículo 15. El préstamo externo que se realice a los alumnos de segundo semestre en adelante, será de un día para otro, hasta las 10h00.

Artículo 16. Para hacer uso del préstamo externo el usuario registrado deberá llenar una papeleta por cada material documental solicitado y éste será personal e intransferible.


Artículo 17. Cada usuario podrá obtener hasta 2 ejemplares del material documental

Artículo 18. Se otorga el derecho a una renovación del material documental, siempre que no hayan sido solicitados por otros usuarios y dentro del horario de préstamos (una hora antes de finalizar la jornada).

Artículo 19. El préstamo externo que se efectúa a docentes será máximo de cinco días hábiles, siempre y cuando exista más de un ejemplar.

Artículo 20. Los alumnos que se encuentren realizando cursos en programas especiales como: Seminarios de Graduación, Maestrías y otros, tendrán derecho a este tipo de préstamo, luego de que las respectivas secretarías envíen la nómina de los alumnos y se registren en Biblioteca los datos correspondientes.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 7/11

Artículo 21. El préstamo externo al personal administrativo de la Facultad, deberá efectuarse hasta dos días hábiles y en número de máximo 2 ejemplares del material documental

Artículo 22. El usuario adquiere la calidad de moroso, si transcurrido el tiempo para restituir el material documental que mantiene en préstamo, no lo hiciera.

Artículo 23. La Biblioteca enviará mensualmente la nómina de todos los usuarios morosos a la Decanatura de la Facultad, con el objeto de que adopten las medidas que garanticen la pronta devolución del material.

Artículo 24. Los alumnos calificados de morosos en la Biblioteca, no podrán matricularse el semestre siguiente, ni podrán obtener certificado o título emitido por la Universidad, salvo que regularicen su situación en Biblioteca.


Artículo 25. La regularización se acreditará mediante certificado extendido por la Jefa de la Unidad de Biblioteca.

Artículo 26. Cuando los materiales documentales no sean devueltos en la fecha de vencimiento, el usuario será suspendido de sus derechos de uso de préstamo externo por el resto del semestre.

#### CAPÍTULO VII: DEL SERVICIO DE INTERNET

Artículo 27. Tendrán acceso a este servicio, los alumnos que dispongan del carnet que para el efecto se les ha entregado junto con la matrícula y que servirá para realizar el control respectivo.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 8/11

Artículo 28. El uso del servicio de internet es de una sola persona por máquina y tendrá una duración de una hora como máximo de acuerdo a la demanda.

#### CAPÍTULO VIII: DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS


Artículo 29. Son derechos de los usuarios:

- a) Recibir un servicio eficiente y eficaz de la Unidad de Biblioteca
- b) Que se les proporcione el material y servicios que soliciten
- c) Recibir un trato digno, con respeto y consideración por parte del personal de la Unidad de Biblioteca
- d) Recibir información sobre los servicios que brinda la Unidad de Biblioteca
- e) Hacer sugerencias para el mejor funcionamiento de la Biblioteca

CAPÍTULO IX: DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Son obligaciones de los usuarios:

- Artículo 30. a) Responsabilizarse del material documental que les sean proporcionados para consulta bajo cualquier forma de préstamo y respetar las fechas que se establezcan para su devolución
- b) Los usuarios deberán observar una conducta adecuada al ambiente de lectura del recinto y deberán respetar la tranquilidad y concentración de los demás lectores.
  - c) Dar buen uso a las instalaciones, equipo y material documental, acervos de la Unidad y sujetarse a los mecanismos de control, seguridad y vigilancia que se establezcan.
  - d) Guardar respeto y consideración a los demás usuarios y personal de biblioteca.
  - e) Presentar los documentos señalados en el Artículo 4.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 9/11

- f) Depositar sus pertenencias en los cubículos destinados para el efecto, durante su permanencia en la Biblioteca.
- g) Guardar silencio de manera que exista un ambiente adecuado para el estudio y la lectura.
- h) Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones
- i) Manipular con cuidado los bienes y materiales bibliográficos
- j) Permitir la revisión de bolsas, mochilas, portafolios, material documental, audiovisual, multimedia u objetos similares al salir de las instalaciones.
- k) El usuario se abstendrá de introducir y/o consumir en la Biblioteca alimentos, bebidas, gomas de mascar.
- l) Mientras permanezca en la Biblioteca, el usuario mantendrá apagado su celular.


Artículo 31. El usuario que incurra en deterioro, maltrato o pérdida del material documental deberá reponer el mismo u otro de similares características a juicio de la Jefa de Biblioteca.

#### CAPÍTULO X: DE LAS SANCIONES

Artículo 32. En cualquier caso, la destrucción, mutilación o desaparición del patrimonio bibliográfico de la Institución, independiente de lo establecido en el Art.31 será sancionado con la suspensión del servicio de la biblioteca por seis meses, será considerada falta grave siendo sujeto a responsabilidades administrativas y penales que correspondan.

Artículo 33. En caso de destrucción o daños debidamente comprobados de las instalaciones, equipos y mobiliarios, el responsable deberá cancelar los costos e reparación o reposición y será suspendido el servicio de la Biblioteca por un año.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 10/11

Artículo 34. Los usuarios que falten al respeto al personal de la Unidad de Biblioteca serán sancionados por Consejo Directivo de la Facultad, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Universitario.

Artículo 35. El usuario será suspendido hasta 90 días en sus derechos a los servicios bibliotecarios:


- a) Cuando haga uso indebido de los equipos, instalaciones y mobiliario que ofrece la Biblioteca.
- b) Cuando haga uso indebido de los servicios de colecciones o por la impresión de marcas o subrayado de los materiales documentales.
- c) Por entregar el material bibliográfico visiblemente maltratado
- d) Por conducirse con falsedad en su Identificación como usuario.

Artículo 36. El incumplimiento del plazo y hora establecida (10h00) para la devolución del material bibliográfico, dará lugar a que la Jefa de Biblioteca entregue al usuario un material 8 documental que esté en deteriorado, para que el usuario devuelva debidamente reparado en un plazo no mayor a siete días laborables.

#### CAPÍTULO XI: DE LAS SANCIONES AL PERSONAL DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA

Artículo 37. Las faltas del personal de la Unidad de Biblioteca se sancionarán de acuerdo al Estatuto Universitario y Reglamentos Internos.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 11/11

## CAPÍTULO XII: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 38. Se contempla como disposiciones generales:

- Para constar en el registro de préstamo externo de la Biblioteca, el usuario deberá:

- a) Llenar una ficha elaborada por la Biblioteca

- b) Entregar una copia a color de la Cédula de Identidad y carnet estudiantil, para los estudiantes, para docentes y empleados la cédula de identidad y el carnet universitario

\* Todo usuario sin excepción deberá registrar sus datos en las hojas de control de la Biblioteca a su ingreso

\* La Biblioteca no se responsabiliza por pérdidas de objetos que se presume, el usuario depositó en los cubículos, o en cualquier otro lugar de la Unidad de Biblioteca.

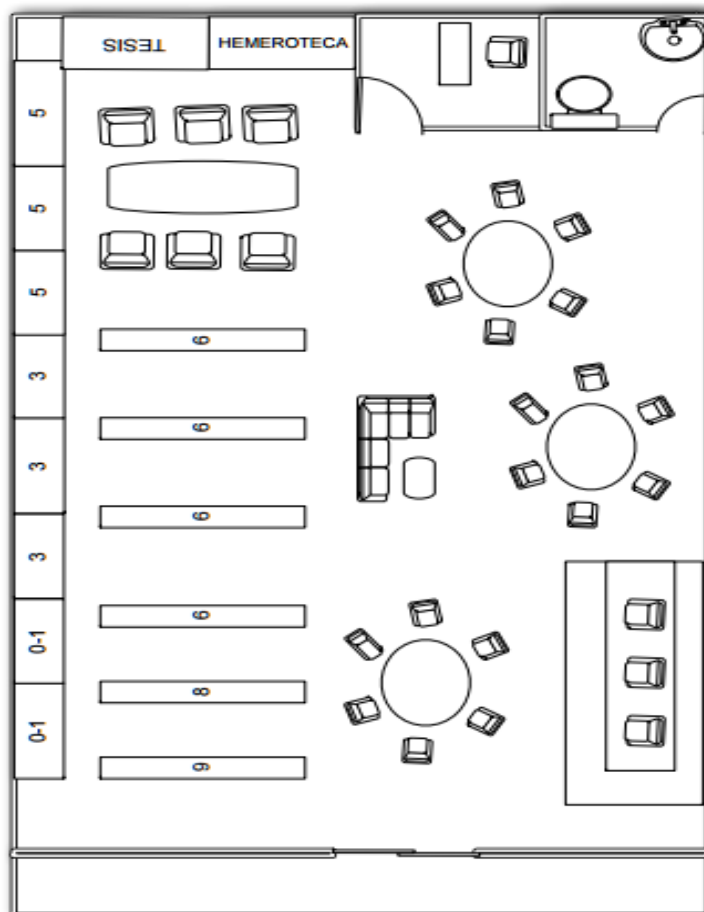
\* Los usuarios deben mantener limpia su área de trabajo

\* El presente reglamento será aplicado sin distinción de persona

El presente Reglamento fue aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Auditoria de la Universidad Técnica de Ambato en primera con Resolución FCA-CD-0169-2007 de Junio 20, 2007 y en segunda y definitiva con Resolución FCA-CD-290-2007 de Septiembre 19, 2007

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

**Plano de las instalaciones de la biblioteca de la facultad de Contabilidad y Auditoría y sus componentes.**




### **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO**

<b>PUESTO DE TRABAJO CON COMPUTADOR</b>	<b>PUESTO DE TRABAJO SIN COMPUTADOR</b>	<b>PUESTO DE LECTURA</b>
18	INTERNO 50	5
	EXTERNO 43	
	DISCAPACITADOS 2	

Con un total de 118 puesto de trabajos disponibles en la biblioteca, los puestos de trabajo externos pueden ser utilizados para dos estudiantes ya que el mobiliario se adapta a las necesidades de los usuarios, pero para efectos de cálculo se debe considerar que un puesto de trabajo es para una sola persona.




	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 1/1

### **Horarios de atención y servicios**

La biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría ofrece a sus usuarios una atención de lunes a viernes de 07h00 a 19h00 y los días sábados de 08h00 a 13h00. Con los siguientes servicios:

- Estantería abierta
- Consulta en sala
- Referencia
- Catalogo automatizado
- Bibliografía especializada
- Formación de Usuarios
- Área de internet
- Internet inalámbrico
- Bases de datos en línea
- Prestamos
- Libros Virtuales y Digitales

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 1/1

### **SITEMA INFORMATICOS CON LOS QUE CUENTA LA BIBLIOTECA**

La Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría cuenta con 4 sistemas informáticos los que se detalla a continuación:

1. **Sistema ABCD.-** es un software libre el cual es utilizado para la Gestión de la Biblioteca.
2. **Ingreso de Usuarios.-** este software se utiliza para el manejo de estadísticas de uso de servicio como consultas en sala o el uso de computadoras. Fue creado por la DITIC.
3. **Quipux.-** este software sirve para mantener una comunicación interna, usualmente este tramita solicitudes, oficios, informes entre otros documentos, es decir la gestión interna de la Facultad y de la Universidad.
4. **Repositorio Institucional.-** en este sistema está diseñado para trabajos investigativos de la Facultad.

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---

## ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS

### SIMBOLOGÍA



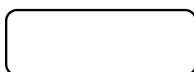
Inicio de un procedimiento o subproceso.



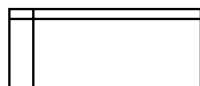
Finalización de un procedimiento o proceso.



Líneas de conducción.



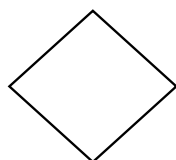
Descripción del procedimiento.



Archivo o almacenamiento.



Impresión de documentos.



Decisión

ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---



**MACRO PROCESOS**

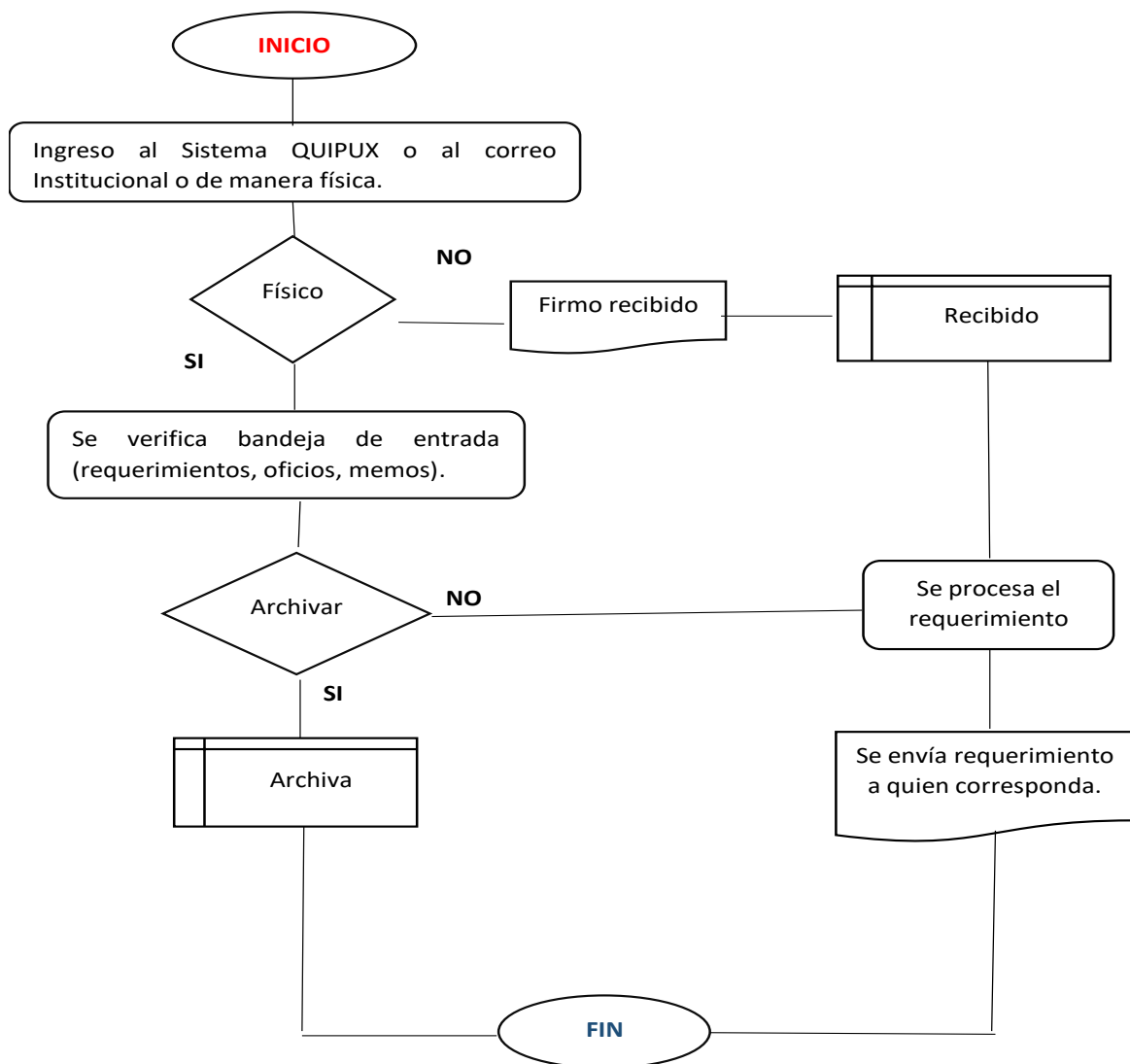
**SUB PROCESO: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVA**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

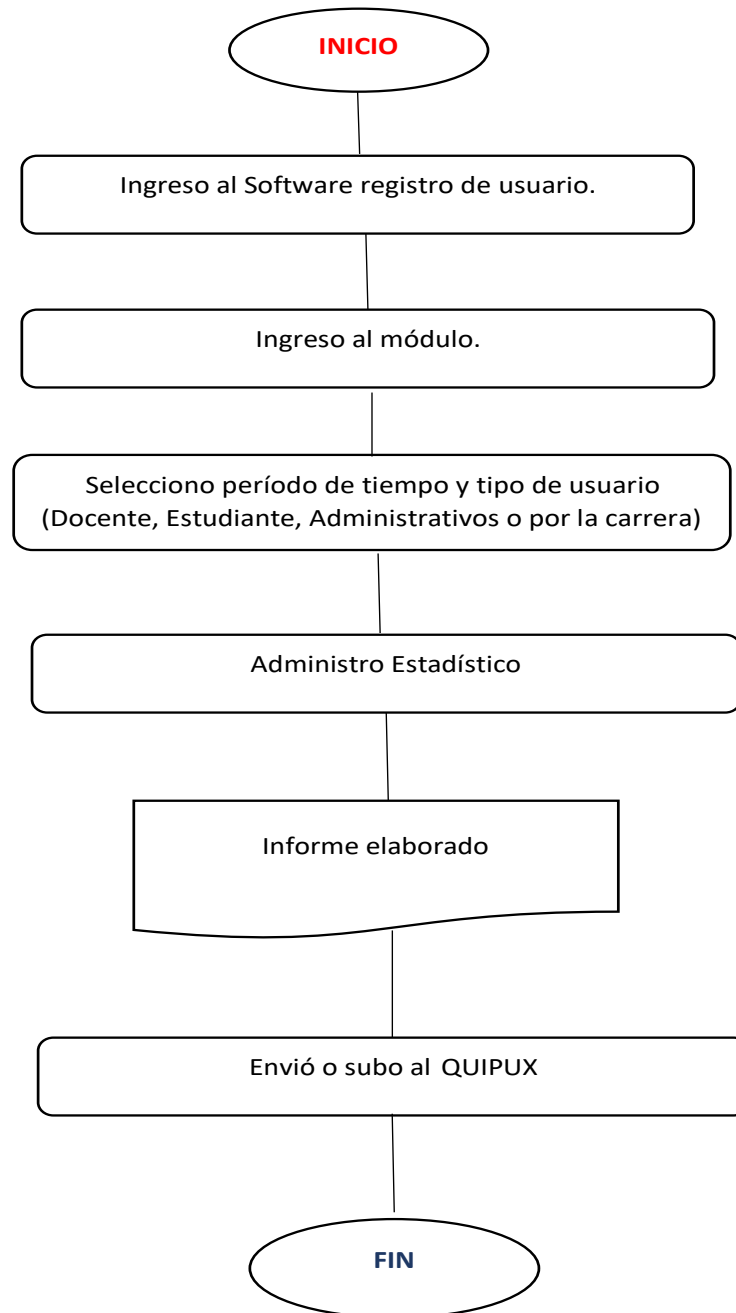


**SUB PROCESO: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS: GESTION BIBLIOTECARIA**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

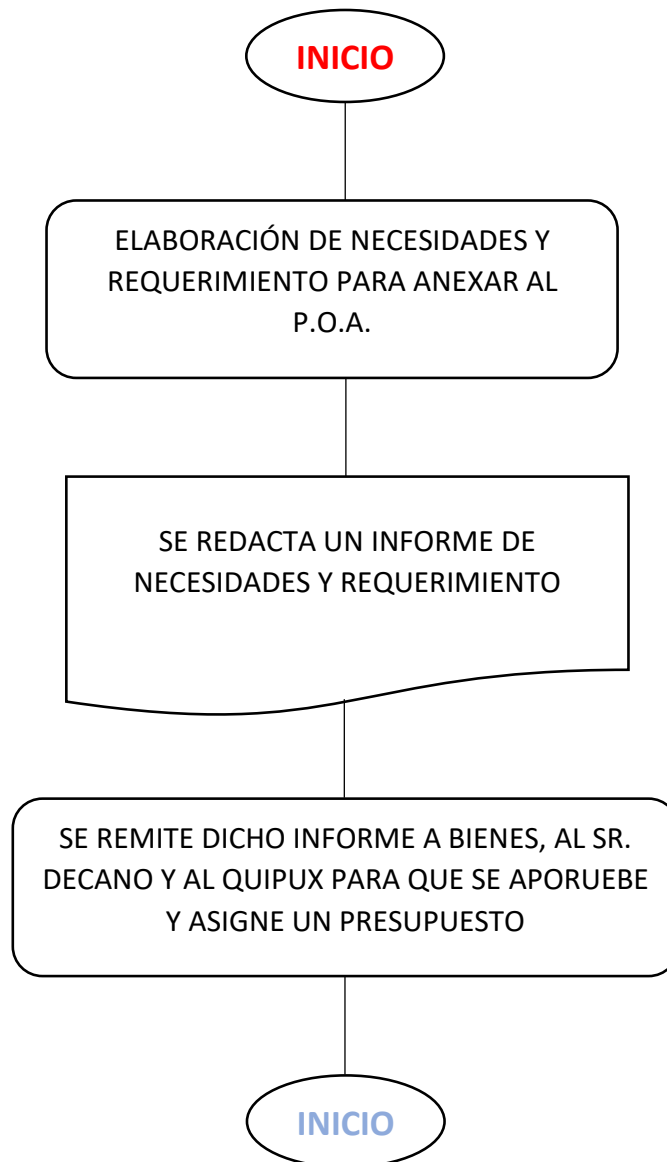
**SUB PROCESO: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS: ESTADISTICA**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---



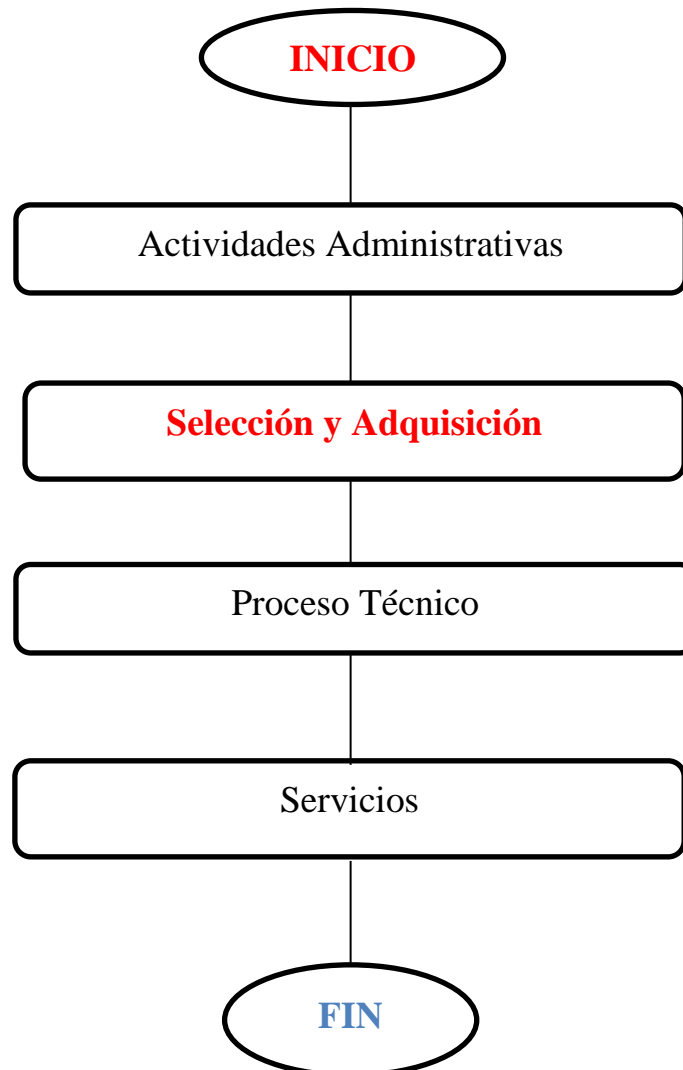
**SUB PROCESO: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS: REQUERIMIENTOS Y SUMINISTROS.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:




**SUB PROCESO: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN.**

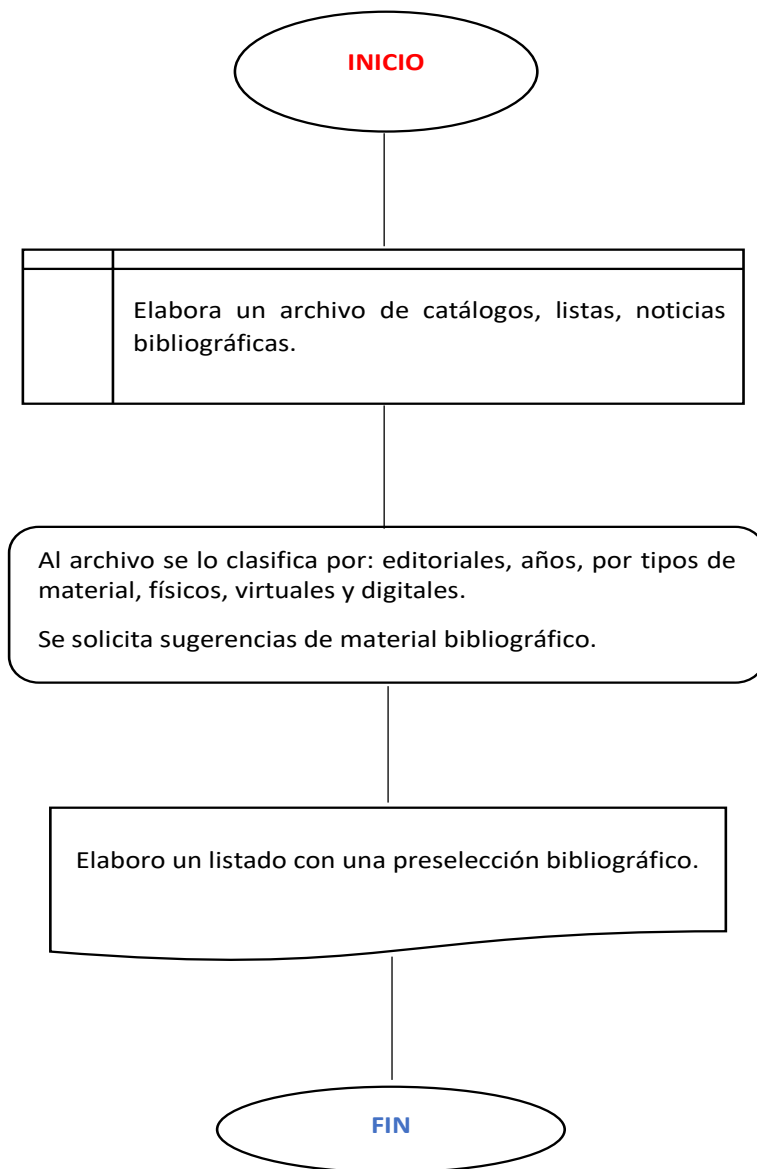


ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:



	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 2/5

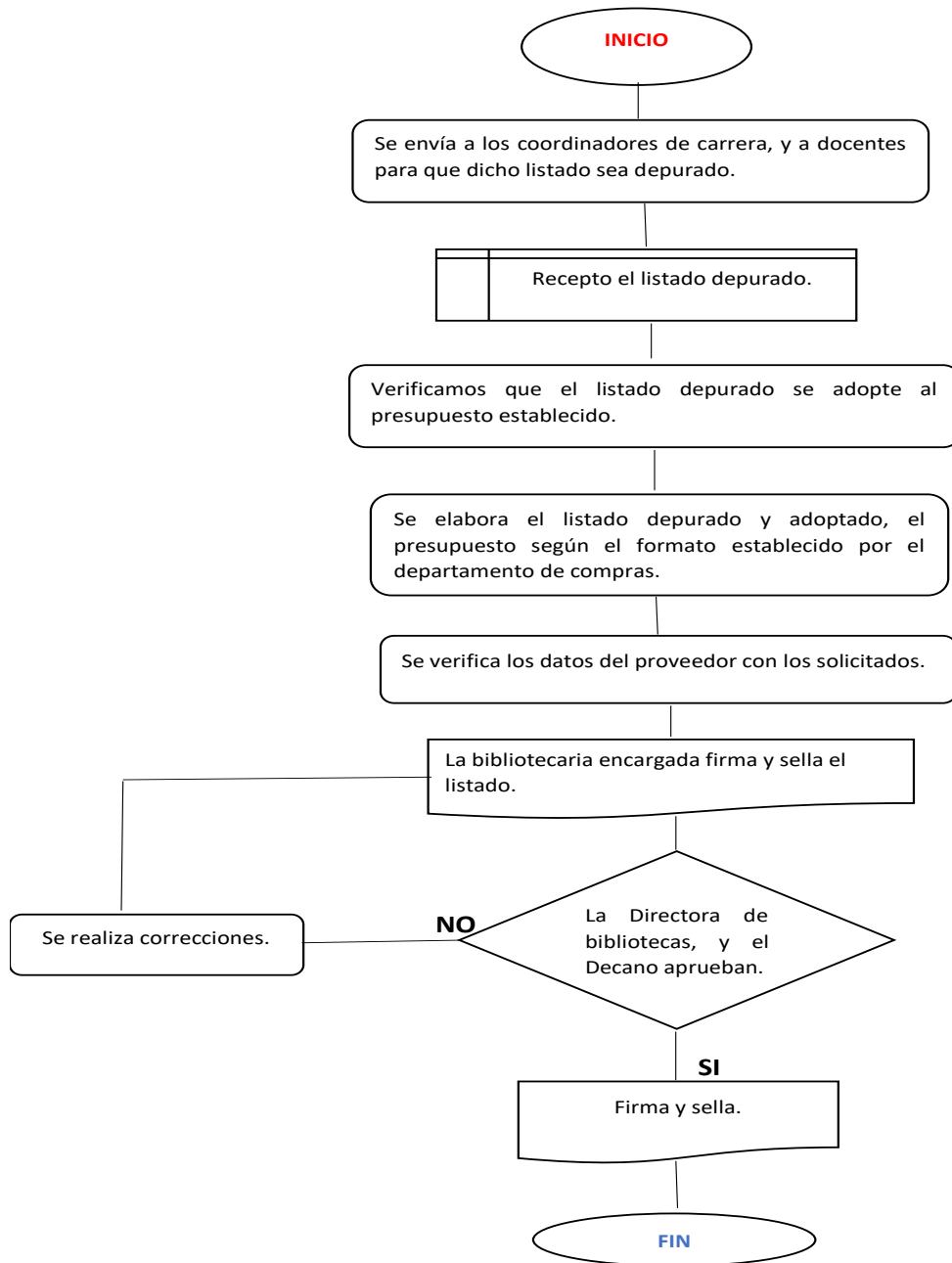
**SUB PROCESO: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN: CONTROL BIBLIOGRÁFICO.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---



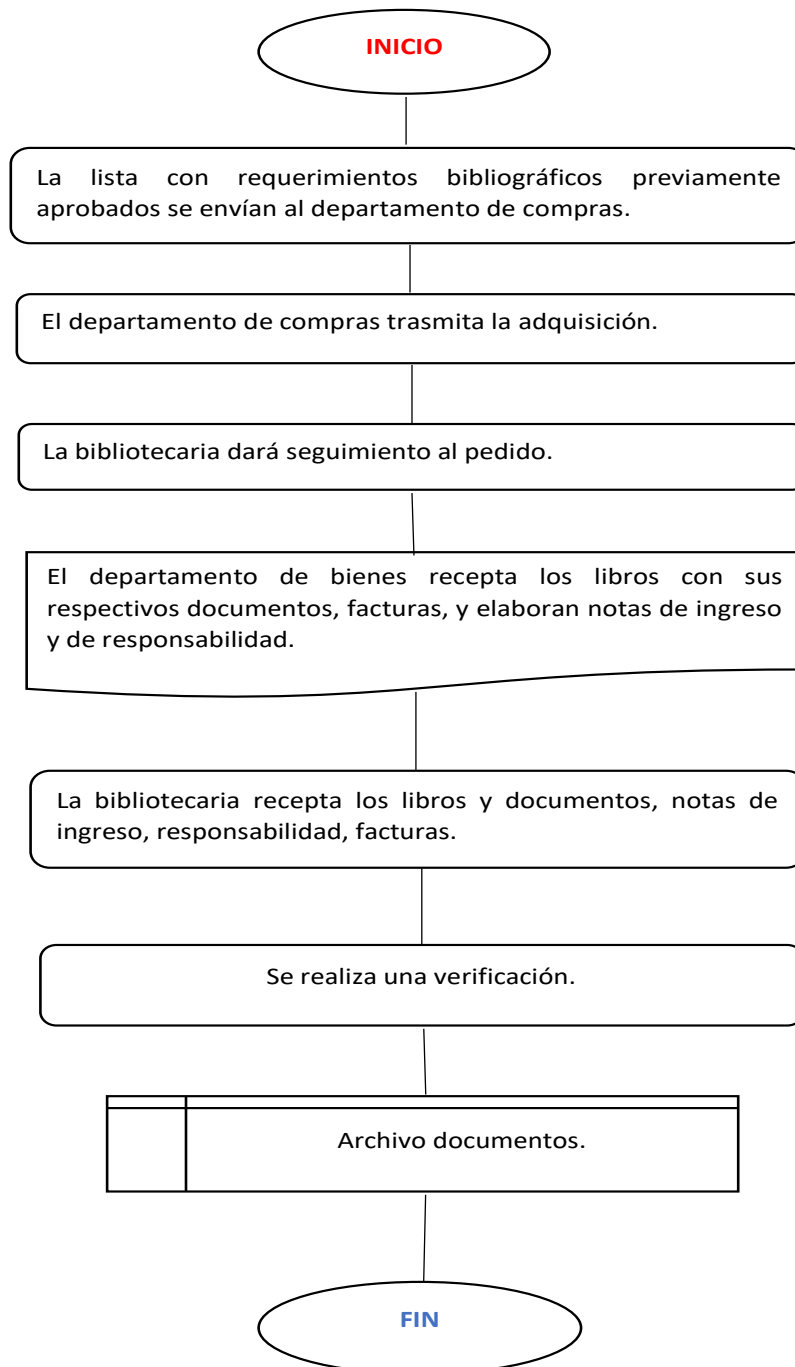
**SUB PROCESO: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN: SELECCIÓN BIBLIOGRAFIA, LISTADO.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

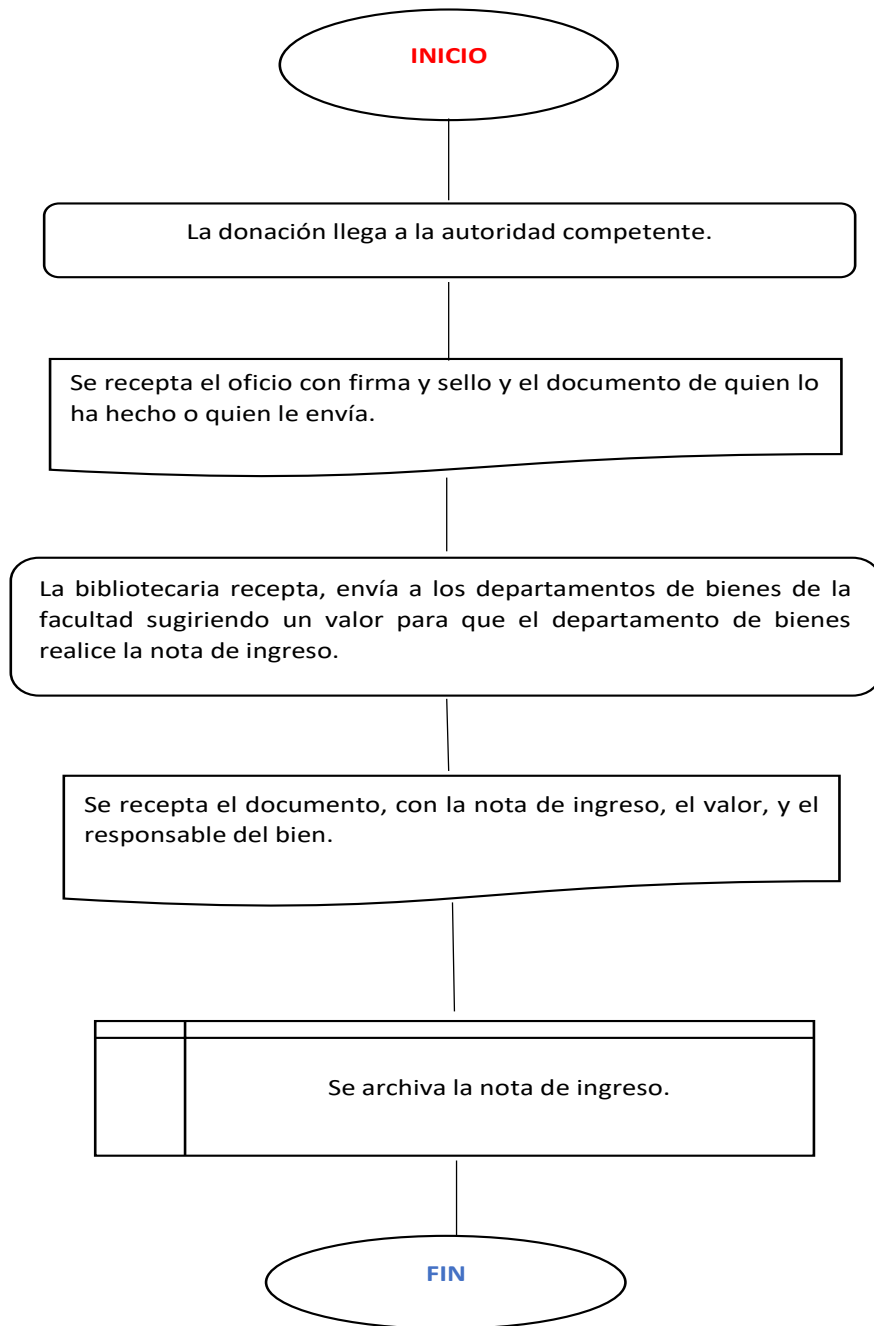


**SUB PROCESO: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN: ADQUISICIONES**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

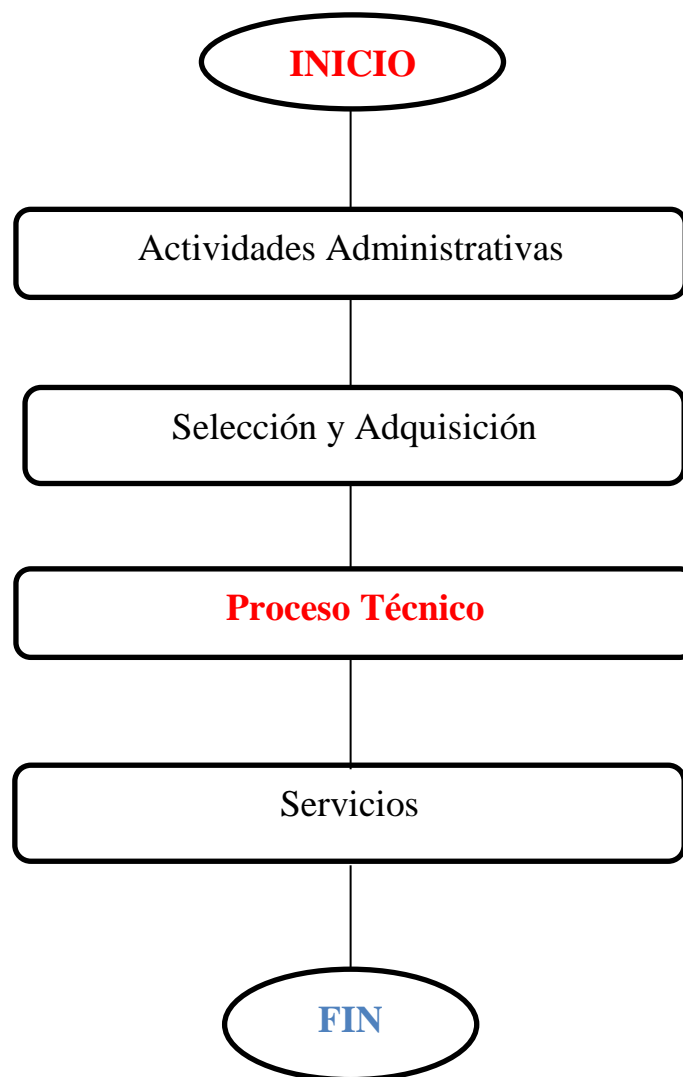
**SUB PROCESO: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN: DONACIONES.**



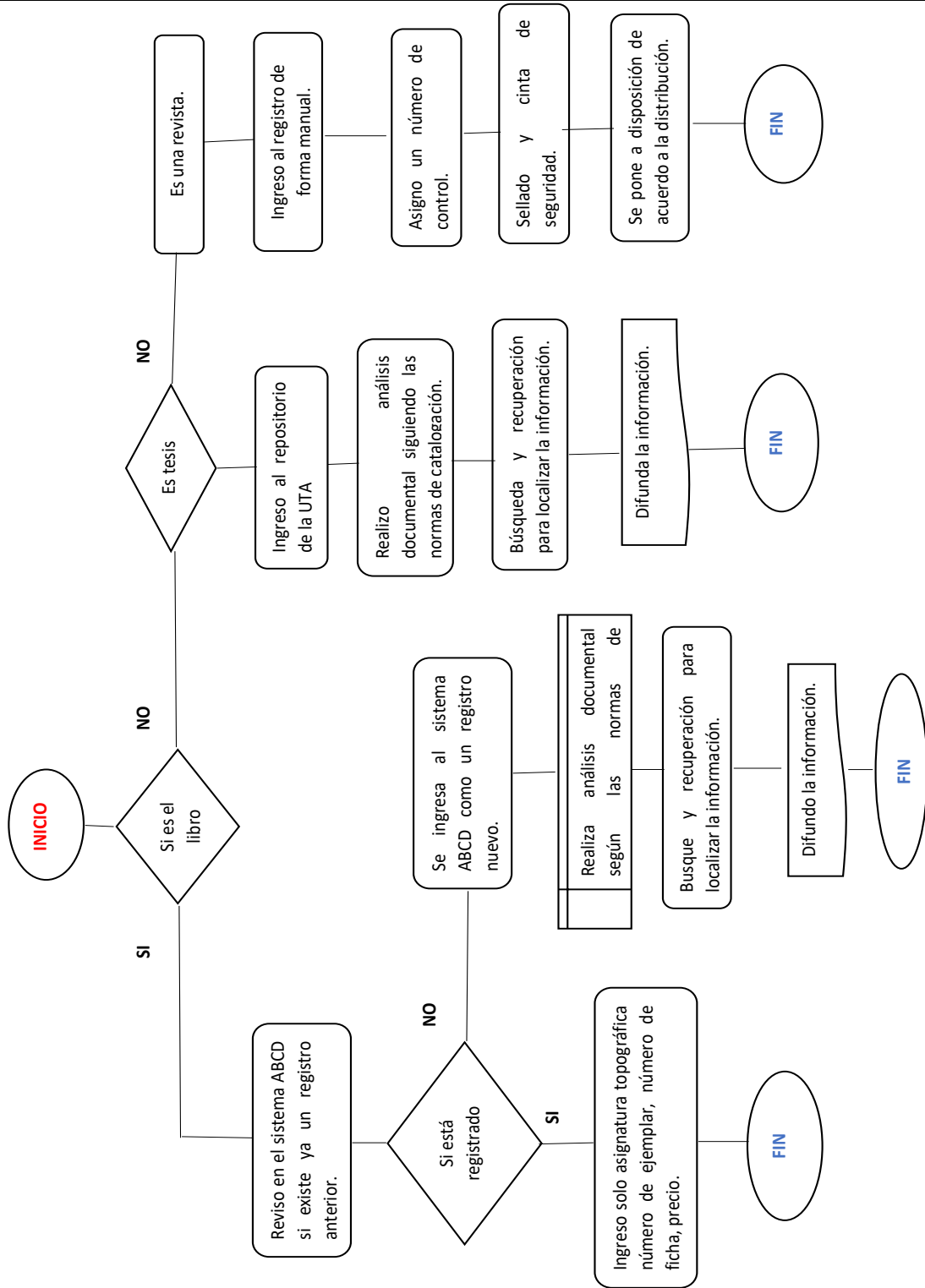
ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---



**SUB PROCESO: PROCESOS TÉCNICOS.**



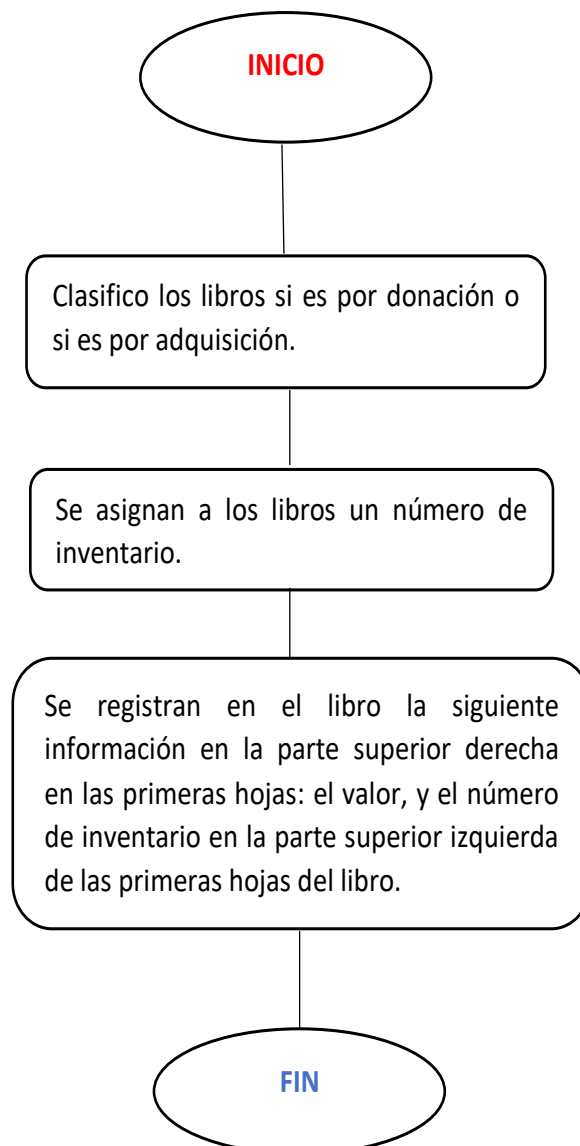
ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:



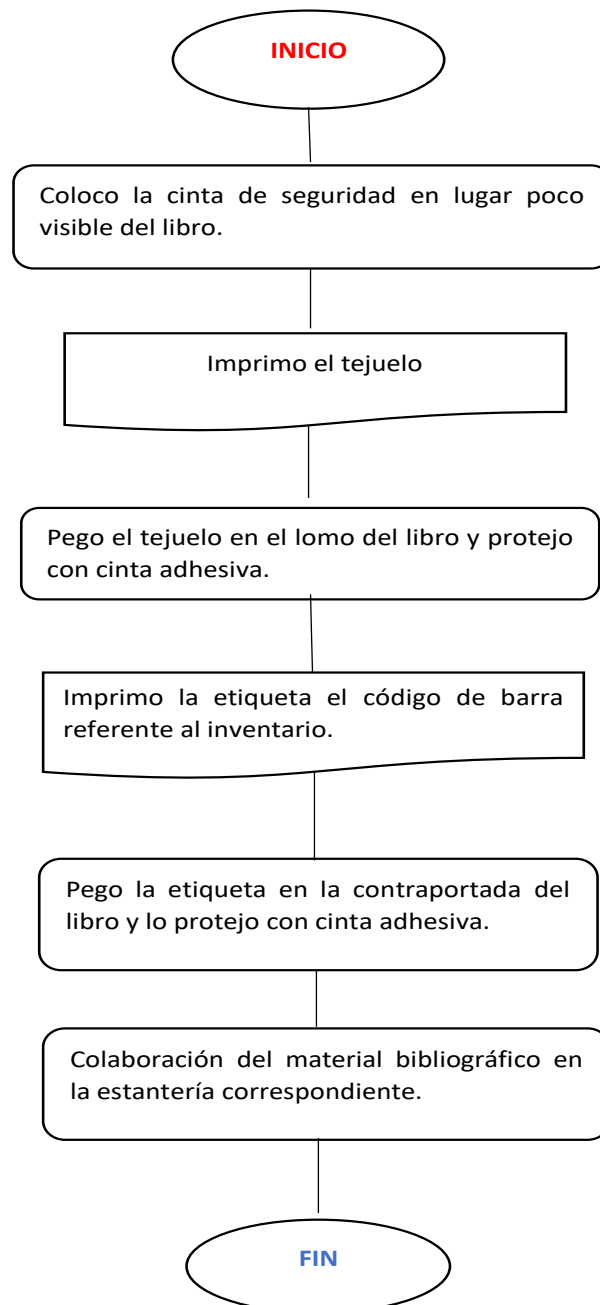
**SUB PROCESO: PROCESOS TÉCNICOS: INVENTARIO Y REGISTRO.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:



**SUB PROCESO: PROCESOS TÉCNICOS: ETIQUETACIÓN Y COLOCACIÓN.**

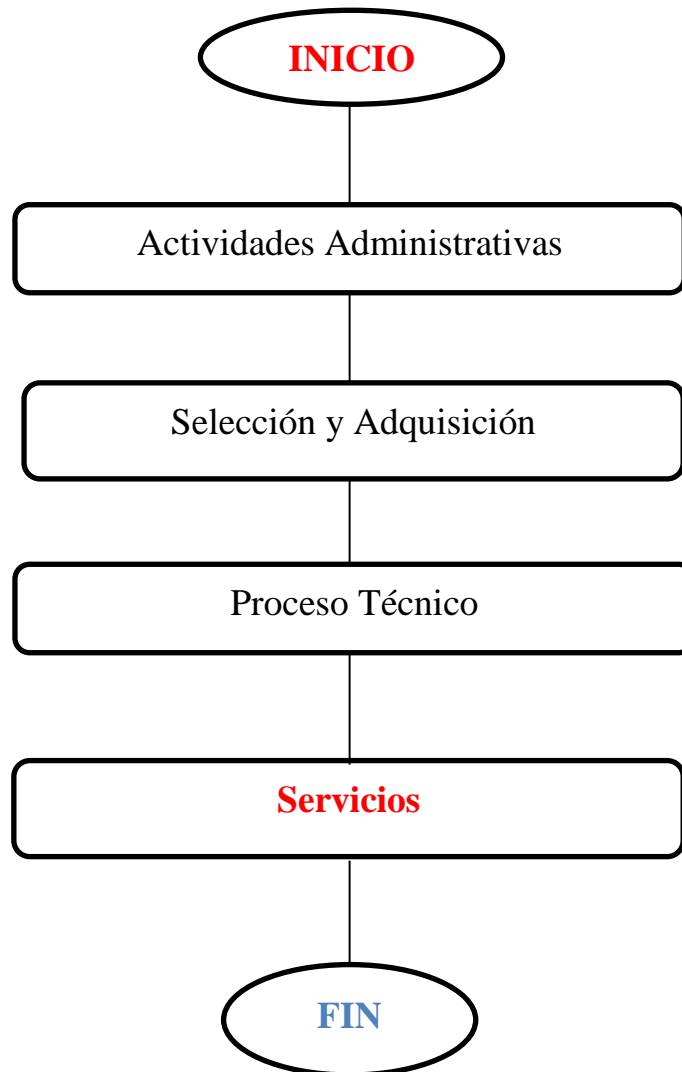


ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:



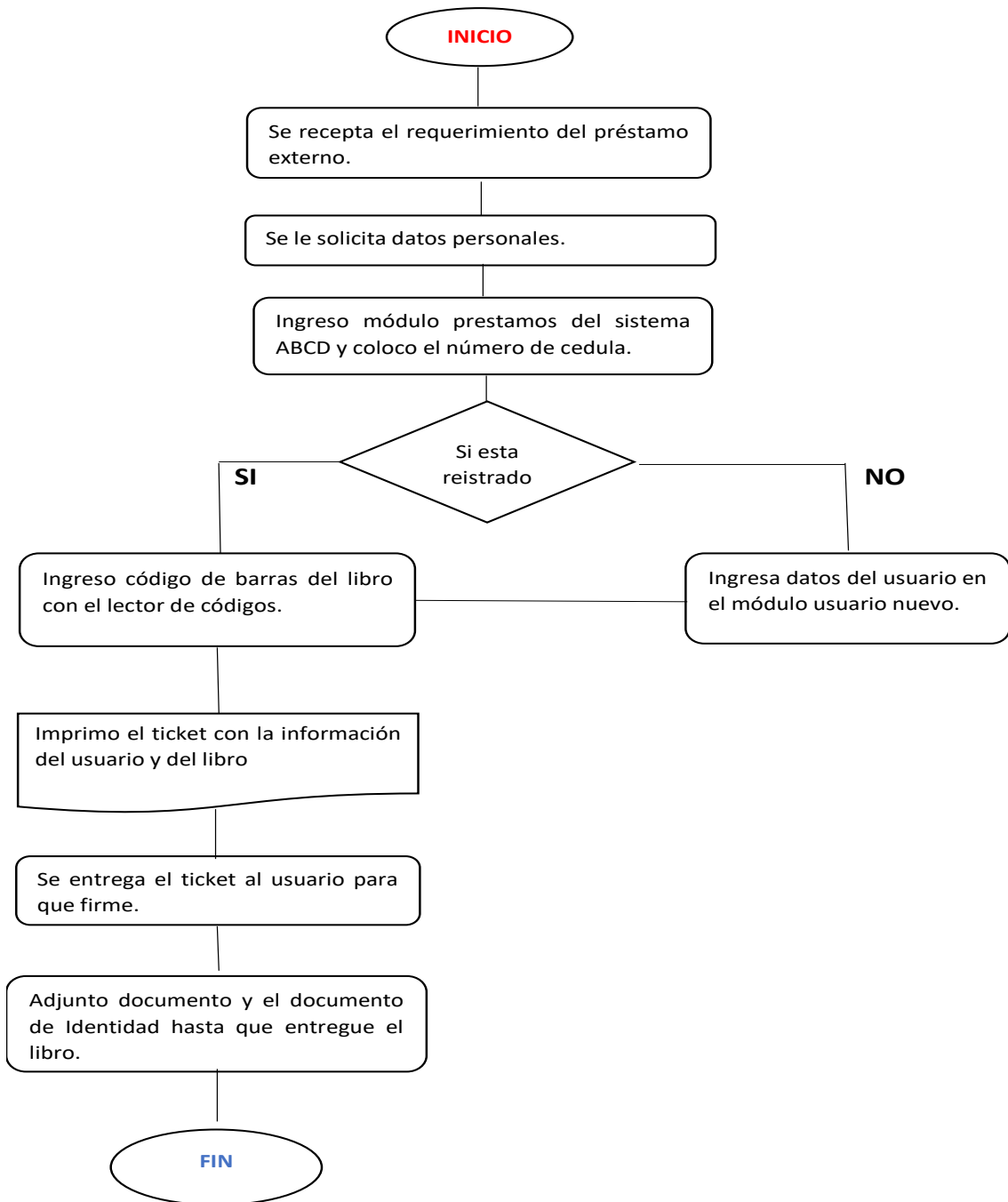


**SUB PROCESO: SERVICIOS.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

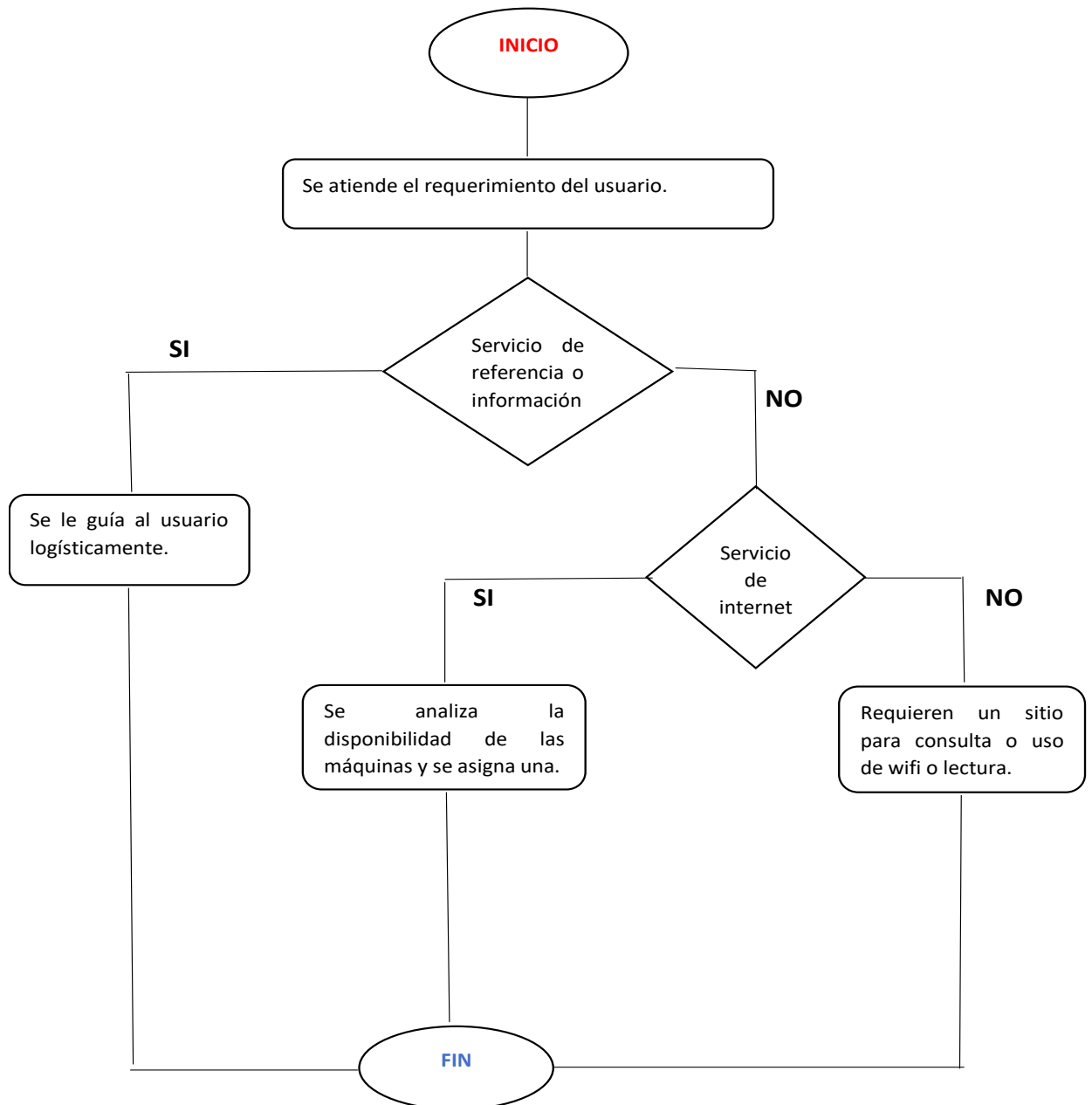
**SUB PROCESO: SERVICIOS: SERVICIOS DE PRÉSTAMOS EXTERNOS.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón REVISADO POR:
---



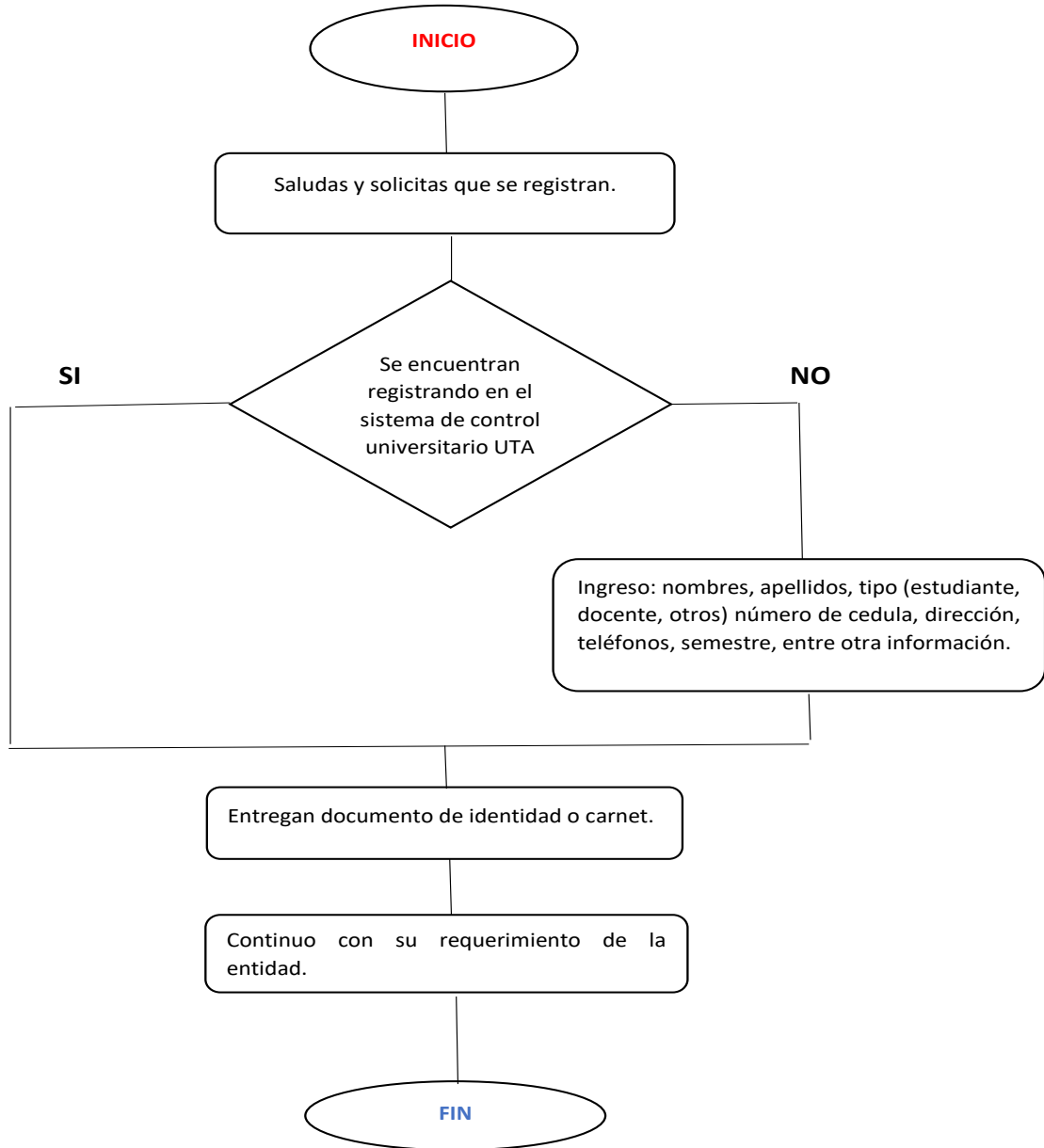
**SUB PROCESO: SERVICIOS: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:



**SUB PROCESO: SERVICIOS: ATENCIÓN AL USUARIO.**

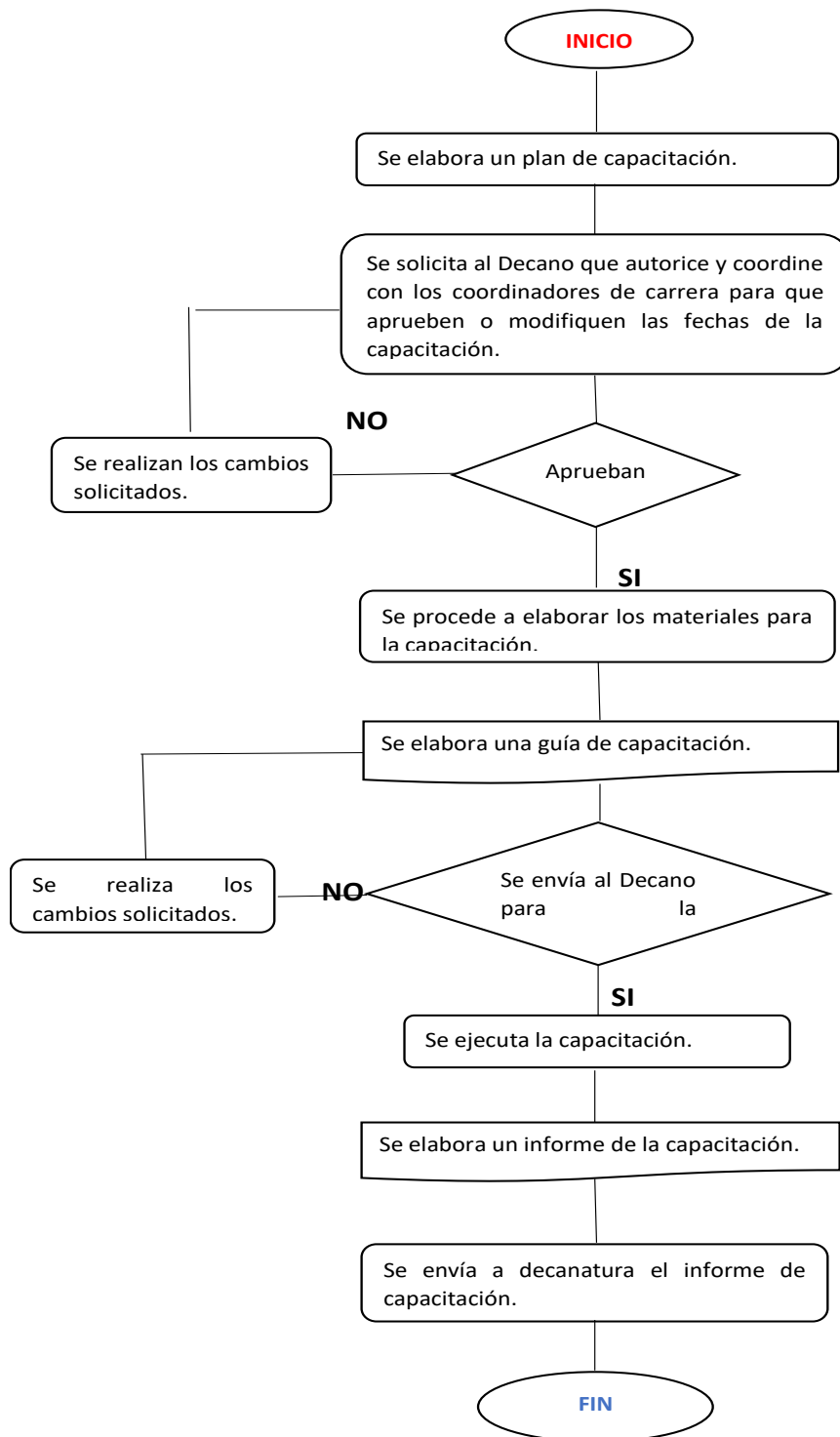


ELABORADO POR: María José Díaz Marañón

REVISADO POR:




**B PROCESO: SERVICIOS: FORMACIÓN DE USUARIOS.**

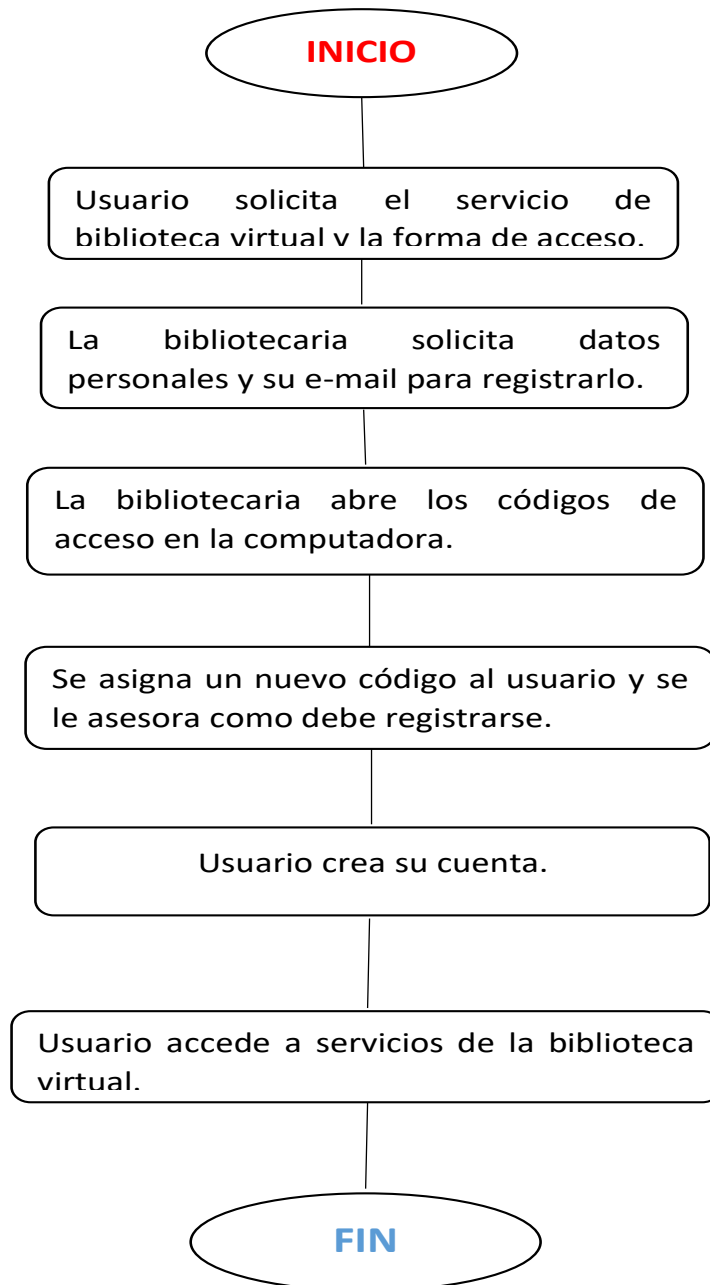


ELABORADO POR: María José Díaz Marañón

REVISADO POR:

	FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
	BIBLIOTECA	Pág. 6/7

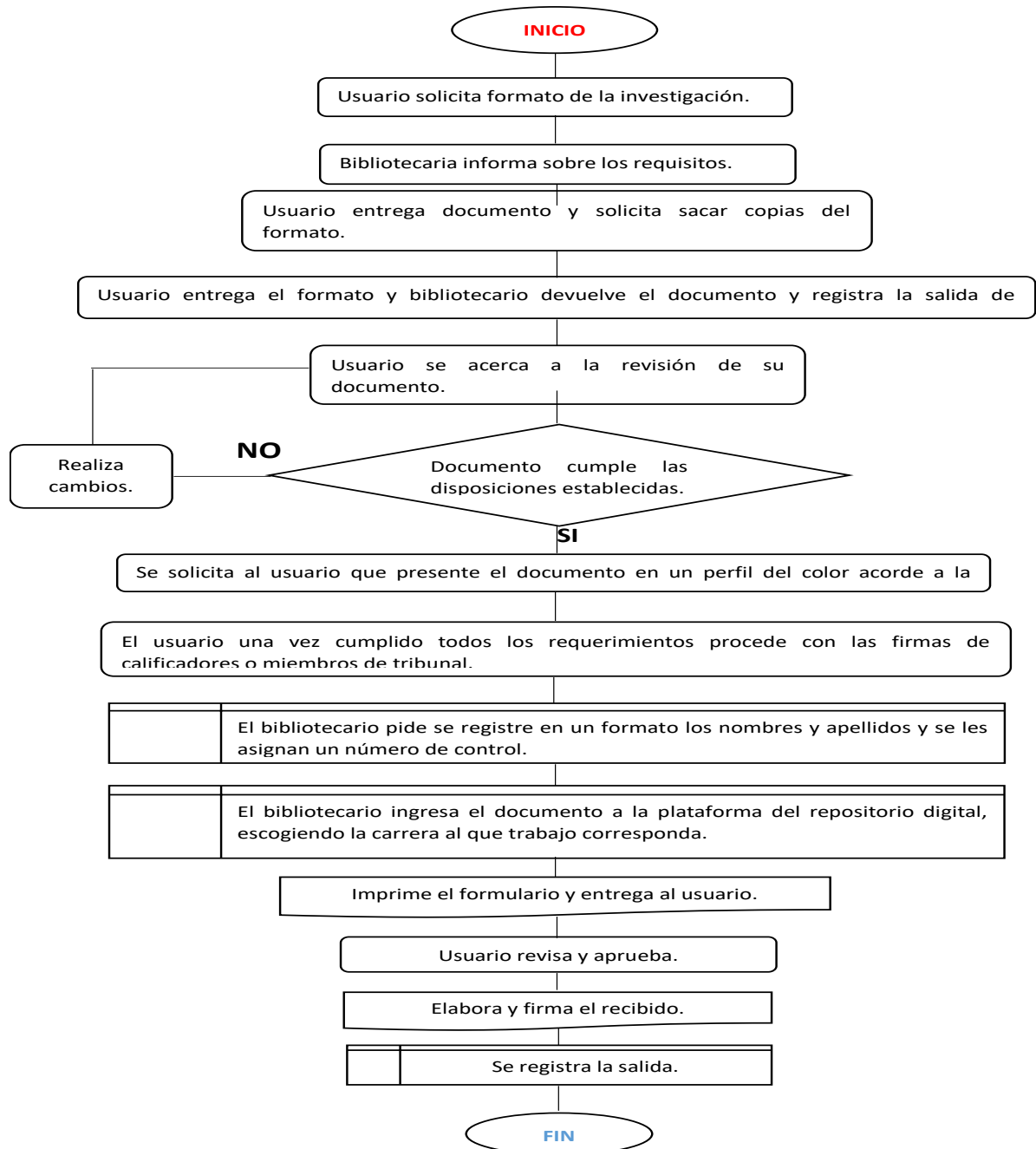
**SUB PROCESO: SERVICIOS: BIBLIOTECAS VIRTUALES.**



.ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
 REVISADO POR:



**SUB PROCESO: SERVICIOS: SERVICIOS DE REPOSITORIO.**



ELABORADO POR: María José Díaz Marañón  
REVISADO POR:

## MODELO DE UN INFORME DE ACTIVIDADES EJECUTADAS

INFORME DE ACTIVIDADES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA					
DATOS INFORMATIVOS					
PERÍODO DE EJECUCIO		NOMBRE DEL RESPONSABLE		DEPENDENCIA	
ACTIVIDADES EJECUTADAS					
ITEM	INDICADOR	VALOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	
Trámites	Número de trámites				
Gestión del fondo bibliográfico para sílabos	Compras y suscripciones				
Capacitación	Usuarios capacitados				
Presupuesto	Gestión presupuestaria				
Atención al usuario	Usuarios atendidos				
Procesos técnicos	Fichas ingresadas				
Libros adquiridos	Número total de libros por estudiante				
Puestos de trabajo	Número total de espacios por estudiante				
Préstamos de libros	Número total de libros prestados				
Restauración de libros	Número de libros restaurados				



## Bibliografía

- Alazate, A. T. (2001). *Auditoria de Sistemas una vision practica* . Colombia : Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales .
- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme C. A.
- Barberà, E. (2008). *El Estilo e Portafolio*. Barcelona: UOC.
- Bijl, B. v. (3 de Marzo de 2015). *La evaluación de carreras universitarias en el Ecuador ¿Desde qué concepción de educación?* Obtenido de La evaluación de carreras universitarias en el Ecuador ¿Desde qué concepción de educación?: file:///C:/Users/PITER/AppData/Local/Temp/1.pdf
- Borderiàs Uribeondo , M., & Martìn Roda , E. (2011). *Medio Ambiente Urbano* . Madrid : Universidad Nacional de Educaciòn a Distancia.
- Carrasco. (2009). Metodología de investigación científica. *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.*, 226.
- CEAACES . (2014). *El Consejo de Evaluaciòn, Acreditaciòn y Aseguramiento de la calidad de la Educaciòn Superior*. Obtenido de El Consejo de Evaluaciòn, Acreditaciòn y Aseguramiento de la calidad de la Educaciòn Superior.: file:///C:/Users/PITER/AppData/Local/Temp/Resolucio%CC%81n-No.-104-CEAACES-SO-12-2014-REGLAMENTO-DE-EVALUACIO%CC%81N-ACREDITACIO%CC%81N-Y-CATEGORIZACIO%CC%81N-DE-CARRERAS-DE-LAS-IES.pdf
- Chanatasig, J. R. (2015). *LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PLANIFICACIÓN EN LA JUNTA PARROQUIAL DE CHANTILIN DEL CANTÓN SAQUISILI*. Ambtao: Universidad Tècnica de Ambato.
- Chicaiza, M. E. (2014). *El cuadro de mando integral y la gestión administrativa en la Empresa Modas y Textiles Mundo Azul de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tècnica de Ambato .
- Còrdova, F. G. (2004). *El Cuestionario: Recomendaciones metodòlogicas para el diseño de un cuestionario*. Mexico: Limusa .
- Garcia, R. F. (2011). *La Dimenciòn econòmica del Desarrollo Sostenible*. España: Club Universitario .
- Illescas, D. A. (2016). *LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA FRENTE A LAS NUEVAS REFORMAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR: EL CASO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, 2012-2015*. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.

- León, M. A. (2015). *“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA FEDERACIÓN DEPORTIVA ESTUDIANTIL DE BOLÍVAR*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Liaño, I. G. (2001). *Iluminaciones filosoficas*. Madrid : Siruela .
- López, F. F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. UF0347. San Millán : TUTOR FORMACIÓN.
- Lozada Núñez, J. T. (2016). *Administración de riesgos operativos y la Cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mondelo, A. H., & Iglesias Fernandez, I. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: ideaspropias.
- Munoz, J. J. (2012). *Antecedentes del retiro laboral temprano el proceso de salida organizacional en una muestra de prejubilados Españoles*. Madrid : DYKINSON .
- Pèrez, M. G. (2000). La evaluación del aprendizaje.-tendencias y reflexión crítica. . *Revista cubana de educación superior*, , 1-2.
- Santa Paella, F. M. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas: FEDUPEC.
- Stockwell, J., & Shaw, H. (2002). *Checklists claves para el marketing directo: 99 checklists probadas para ahorrar tiempo, recortar gastos e incentivar la respuesta directa*. Barcelona: Gestión 2000.
- Tovar, J. R. (2004). *La vieja diosa. De la Filología a la posmodernidad: Algunas notas sobre la evolución de los estudios literarios*. España: Centro de Estudios Cervantinos .
- Vintimilla, E. K. (10 de Marzo de 2015). *La Evaluación, Acreditación y Categorización Universitaria en el Ecuador*. Obtenido de La Evaluación, Acreditación y Categorización Universitaria en el Ecuador.:  
file:///C:/Users/PITER/AppData/Local/Temp/3.pdf



## ANEXO

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN ENCUESTA

- Dirigido a:** Personal estudiantil de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato
- Objetivo:** Analizar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.
- Instructivo:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor objetividad, marque con una x una de las opciones.
- 

1.- ¿La biblioteca cuenta con un manual de usuarios?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

2.- ¿Se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

3.- ¿Con que frecuencia va usted a la biblioteca?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

4.- ¿La biblioteca satisface con sus necesidades de investigación?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

5.- ¿La biblioteca cuenta con el área física adecuada?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6.- ¿Se cuenta con las computadoras necesarias para el usuario?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7.- ¿La biblioteca cuenta con el fondo bibliográfico actualizado?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8.- ¿Conoce usted las políticas de la biblioteca?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9.- ¿Cree que se debe mejorar la gestión administrativa de la biblioteca?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**  
**ENCUESTA**

- Dirigido a:** Personal docente de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato
- Objetivo:** Analizar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y el cumplimiento de los indicadores según el CEAACES.
- Instructivo:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor objetividad, marque con una x una de las opciones.

---

1.- ¿La biblioteca cuenta con un manual de usuarios?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

2.- ¿Se realizan capacitaciones sobre el uso de la biblioteca virtual?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

3.- ¿Con que frecuencia va usted a la biblioteca?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

4.- ¿La biblioteca satisface con sus necesidades de investigación?

Siempre \_\_\_\_\_  
Casi Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Casi Nunca \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

5.- ¿Cree usted que las entidades de control aplican indicadores de eficiencia y eficacia a la biblioteca?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6.- ¿La biblioteca cuenta con el área física adecuada?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7.- ¿Conoce usted los parámetros de evaluación del CEAACES?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8.- ¿Es necesario que se realice una auditoría de gestión en la biblioteca?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9.- ¿Cree usted que la biblioteca de la facultad cumple con lo establecido por el CEAACES?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Período: oct/2016 - mar/2017

Pág 1 de 2

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)** 21 de febrero de 2017

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CURSO	TOTAL	ESTADO
PRIMER NIVEL A	53	LEGALIZADO
PRIMER NIVEL B	3	NO LEGALIZADO
PRIMER NIVEL B	48	LEGALIZADO
PRIMER NIVEL C	1	NO LEGALIZADO
PRIMER NIVEL C	6	LEGALIZADO
SEGUNDO NIVEL A	1	NO LEGALIZADO
SEGUNDO NIVEL A	30	LEGALIZADO
SEGUNDO NIVEL B	37	LEGALIZADO
TERCER NIVEL A	1	NO LEGALIZADO
TERCER NIVEL A	34	LEGALIZADO
TERCER NIVEL A	1	ANULADO
TERCER NIVEL B	34	LEGALIZADO
CUARTO NIVEL A	56	LEGALIZADO
QUINTO NIVEL A	50	LEGALIZADO
QUINTO B	16	LEGALIZADO
SEXTO NIVEL A	1	NO LEGALIZADO
SEXTO NIVEL A	42	LEGALIZADO
SEXTO NIVEL B	43	LEGALIZADO
SEPTIMO NIVEL A	43	LEGALIZADO
SEPTIMO NIVEL A	1	ANULADO
SEPTIMO NIVEL B	38	LEGALIZADO
OCTAVO NIVEL A	1	NO LEGALIZADO
OCTAVO NIVEL A	42	LEGALIZADO
OCTAVO NIVEL B	37	LEGALIZADO
NOVENO NIVEL A	18	LEGALIZADO
NOVENO NIVEL B	18	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL A	38	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL A	2	ANULADO
DECIMO NIVEL B	35	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL B	1	ANULADO
DECIMO NIVEL C	1	NO LEGALIZADO
DECIMO NIVEL C	27	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL C	1	ANULADO



DECIMO NIVEL C	1	ANULADO
DECIMO NIVEL C	51	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL C	1	NO LEGALIZADO
DECIMO NIVEL B	1	ANULADO
DECIMO NIVEL B	32	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL B	5	ANULADO
DECIMO NIVEL B	39	LEGALIZADO
NOVENO NIVEL B	18	LEGALIZADO
NOVENO NIVEL B	38	LEGALIZADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Período: oct/2016 - mar/2017

Pág 2 de 2

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)**

21 de febrero de 2017

Total:



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

*Octubre 2016 - Marzo 2017*

Período: 25 oct 16 - mar 17

Pág 1 de 2

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)**

21 de febrero de 2017

**INGENIERÍA FINANCIERA**

CURSO	TOTAL	ESTADO
PRIMERO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
PRIMERO A ING FINAN	27	LEGALIZADO
PRIMERO A ING FINAN	1	ANULADO
PRIMERO B ING FINAN	3	NO LEGALIZADO
PRIMERO B ING FINAN	30	LEGALIZADO
PRIMERO C ING FINAN	8	LEGALIZADO
SEGUNDO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
SEGUNDO A ING FINAN	45	LEGALIZADO
SEGUNDO B ING FINAN	47	LEGALIZADO
TERCERO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
TERCERO A ING FINAN	26	LEGALIZADO
TERCERO B ING FINAN	34	LEGALIZADO
CUARTO A ING FINAN	45	LEGALIZADO
QUINTO A ING FINAN	21	LEGALIZADO
SEXTO A ING FINAN	33	LEGALIZADO
SEPTIMO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
SEPTIMO A ING FINAN	40	LEGALIZADO
OCTAVO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
OCTAVO A ING FINAN	40	LEGALIZADO
DECIMO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
DECIMO A ING FINAN	23	LEGALIZADO

Total: 429

**ECONOMÍA**

CURSO	TOTAL	ESTADO
PRIMERO A ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
PRIMERO A ECONOMIA	48	LEGALIZADO
PRIMERO B ECONOMIA	49	LEGALIZADO
SEGUNDO A ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
SEGUNDO A ECONOMIA	38	LEGALIZADO
SEGUNDO B ECONOMIA	41	LEGALIZADO
TERCERO A ECONOMIA	18	LEGALIZADO
TERCERO B ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
TERCERO B ECONOMIA	32	LEGALIZADO

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Período: 25

Pág 2 de 2  
 21 de febrero de 2017

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)**

CUARTO A ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
CUARTO A ECONOMIA	35	LEGALIZADO
QUINTO A ECONOMIA	31	LEGALIZADO
QUINTO A ECONOMIA	1	ANULADO
QUINTO B ECONOMIA	31	LEGALIZADO
SEXTO A ECONOMIA	23	LEGALIZADO
SEPTIMO A ECONOMIA	20	LEGALIZADO
SEPTIMO B ARRASTRE	24	LEGALIZADO
OCTAVO A ECONOMIA	31	LEGALIZADO
OCTAVO B ARRASTRE	24	LEGALIZADO
NOVENO A ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
NOVENO A ECONOMIA	2	LEGALIZADO
DECIMO A ECONOMIA	25	LEGALIZADO
Total:	478	

Oct 16 - Nov 17  
 \* 31 estudiantes no legalizados y anulados.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Período: 26 mar 17 - sep 17

Pág 1 de 1

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)** <sup>24 de julio de 2017</sup>

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

<b>CURSO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ESTADO</b>
PRIMER NIVEL A	2	NO LEGALIZADO
PRIMER NIVEL A	38	LEGALIZADO
PRIMER NIVEL A	1	ANULADO
PRIMER NIVEL B	1	NO LEGALIZADO
PRIMER NIVEL B	38	LEGALIZADO
PRIMER NIVEL C	44	LEGALIZADO
SEGUNDO NIVEL A	35	LEGALIZADO
SEGUNDO NIVEL B	31	LEGALIZADO
TERCER NIVEL A	1	NO LEGALIZADO
TERCER NIVEL A	35	LEGALIZADO
TERCER NIVEL B	40	LEGALIZADO
CUARTO NIVEL A	38	LEGALIZADO
CUARTO NIVEL B	1	NO LEGALIZADO
CUARTO NIVEL B	37	LEGALIZADO
QUINTO NIVEL A	50	LEGALIZADO
SEXTO NIVEL A	39	LEGALIZADO
SEXTO NIVEL B	20	LEGALIZADO
SEPTIMO NIVEL A	44	LEGALIZADO
SEPTIMO NIVEL B	34	LEGALIZADO
OCTAVO NIVEL A	42	LEGALIZADO
OCTAVO NIVEL B	1	NO LEGALIZADO
OCTAVO NIVEL B	23	LEGALIZADO
NOVENO NIVEL A	38	LEGALIZADO
NOVENO NIVEL B	40	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL A	38	LEGALIZADO
DECIMO NIVEL B	20	LEGALIZADO

Total: 731



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Periodo: mar/2017 - sep/2017

Pág 1 de 2  
24 de julio de 2017

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)**

**INGENIERÍA FINANCIERA**

<b>CURSO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ESTADO</b>
PRIMERO B ING FINAN	3	LEGALIZADO
SEGUNDO A ING FINAN	2	NO LEGALIZADO
SEGUNDO A ING FINAN	39	LEGALIZADO
SEGUNDO B ING FINAN	38	LEGALIZADO
TERCERO A ING FINAN	26	LEGALIZADO
TERCERO B ING FINAN	41	LEGALIZADO
CUARTO A ING FINAN	26	LEGALIZADO
CUARTO B ING FINAN	41	LEGALIZADO
QUINTO A ING FINAN	1	NO LEGALIZADO
QUINTO A ING FINAN	39	LEGALIZADO
SEXTO A ING FINAN	20	LEGALIZADO
SEPTIMO A ING FINAN	32	LEGALIZADO
OCTAVO A ING FINAN	40	LEGALIZADO
NOVENO A ING FINAN	36	LEGALIZADO
DECIMO A ING FINAN	14	LEGALIZADO

Total:

**ECONOMÍA**

<b>CURSO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ESTADO</b>
PRIMERO A ECONOMIA	3	NO LEGALIZADO
PRIMERO A ECONOMIA	38	LEGALIZADO
PRIMERO B ECONOMIA	35	LEGALIZADO
PRIMERO C	12	LEGALIZADO
SEGUNDO A ECONOMIA	42	LEGALIZADO
SEGUNDO B ECONOMIA	28	LEGALIZADO
TERCERO A ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
TERCERO A ECONOMIA	41	LEGALIZADO
TERCERO B ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
TERCERO B ECONOMIA	39	LEGALIZADO
CUARTO A ECONOMIA	13	LEGALIZADO
CUARTO B ECONOMIA	1	NO LEGALIZADO
CUARTO B ECONOMIA	17	LEGALIZADO
QUINTO A ECONOMIA	45	LEGALIZADO
SEXTO A ECONOMIA	33	LEGALIZADO

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Periodo: mar/2017 - sep/2017

Pág 2 de 2  
24 de julio de 2017

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en Créditos)**

SEXTO B ECONOMIA	27	LEGALIZADO
SEPTIMO A ECONOMIA	25	LEGALIZADO
OCTAVO A ECONOMIA	19	LEGALIZADO
OCTAVO B ECONOMIA	22	LEGALIZADO
NOVENO A ECONOMIA	29	LEGALIZADO
NOVENO B ECONOMIA	21	LEGALIZADO
DECIMO A ECONOMIA	3	LEGALIZADO
Total:	495	



mar/17 - sep/17

\* 16 estudiantes no legalizados y anulados

**CERTIFICACION PRESUPUESTARIA**

Institucion:		UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO		NO. CERTIFICACION	FECHA DE ELABORACION
Unid. Ejecutora:		UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO - PLANTA CENTRAL		513	22 03 16
Unid. Desc:					
TIPO DE DOCUMENTO RESPALDO		CLASE DE DOCUMENTO RESPALDO			
COMPROBANTES ADMINISTRATIVOS DE GASTOS		COMPROMISO NORMAL BIENES Y EXISTENCIAS			
CLASE DE REGISTRO	COM	CLASE DE GASTO	BYE		

**CERTIFICACION PRESUPUESTARIA**

PG	SP	PY	ACT	ITEM	UBG	FTE	ORG	N. Prest	DESCRIPCION	MONTO
82	00	000	002	531409	1801	003	0000	0000	Libros y Colecciones	\$2,942.70
<b>TOTAL PRESUPUESTARIO</b>										<b>\$2,942.70</b>
<b>TOTAL</b>										

**SON:** DOS MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS DOLARES CON 70/100 CENTAVOS

**DESCRIPCION:**  
 PARA CERTIFICAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA POR LA ADQUISICION DE LIBROS PARA LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA COMO APOORTE A DIFERNTES MODULOS DE LAS MAESTRIAS SEGUN OF. FCAUD-D-0340 SOLICITADO POR LA DIRECCION ADMINISTRATIVA - GABRIELA MELO

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
 DIRECCION ADMINISTRATIVA  
 23 MAR. 2016  
 Recibido por: AR  
 Hora: 12 h.o.s.

DATOS APROBACION		
ESTADO	REGISTRADO:	APROBADO:
REGISTRADO	<u>[Firma]</u>	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO DIRECCION FINANCIERA PRESUPUESTO 22 MAR 2016 <u>[Firma]</u>
FECHA:	Funcionario Responsable	Director Financiero

D.S.  
 23 MAR. 2016  
 10:13

CERTIFICACION PRESUPUESTARIA			
Institucion:	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	NO. CERTIFICACION:	FECHA DE ELABORACION:
Unid. Ejecutora:	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO - PLANTA CENTRAL	1242	15   07   16
Unid. Desc:			
TIPO DE DOCUMENTO RESPALDO		CLASE DE DOCUMENTO RESPALDO	
COMPROBANTES ADMINISTRATIVOS DE GASTOS		COMPROMISO NORMAL OTROS GASTOS	
CLASE DE REGISTRO	COM	CLASE DE GASTO	OGA

CERTIFICACION PRESUPUESTARIA										MONT O
PG	SP	PY	ACT	ITEM	UBG	FTE	ORG	N. Prest	DESCRIPCION	
82	00	000	002	530702	1801	003	0000	0000	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paquetes Informaticos	\$1,368.00
TOTAL PRESUPUESTARIO										\$1,368.00
TOTAL										

SON: MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO DOLARES

DESCRIPCION:  
 PARA CERTIFICAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA PARA LA RENOVACION DE LA SUSCRIPCION ANUAL DEL SISTEMA ESILEC PROFESIONAL PARA LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA (SOLICITADO POR LA DIRECCION ADMINISTRATIVA) GABRIELA MELO- FCAUD-D-0923

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
 DIRECCION ADMINISTRATIVA

19 JUL. 2016

Recibido por: *[Signature]*

*[Signature]*

# 27439 13016-0. 15/06/2016 - 14/06/2017

000

DATOS APROBACION		
ESTADO	REGISTRADO:	APROBADO:
REGISTRADO	<i>[Signature]</i>	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DIRECCION FINANCIERA PRESUPUESTO
FECHA:	Funcionario Responsable	14 JUL 2016 Director Financiero

10  
 00002  
 9-17

CERTIFICACION PRESUPUESTARIA			
Institución:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	NO CERTIFICACION:	FECHA DE ELABORACION
Unidad Ejecutora:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO - PLANTA CENTRAL	777	03 06 16
Unidad Desc:			
TIPO DE DOCUMENTO RESPALDO	CLASE DE DOCUMENTO RESPALDO		
COMPROBANTES ADMINISTRATIVOS DE GASTOS	COMPROMISO NORMAL OTROS GASTOS		
CLASE DE REGISTRO	COM	CLASE DE GASTO	OGA

CERTIFICACION PRESUPUESTARIA										
PG	SP	PY	ACT	ITEM	UBG	FTE	ORG	N. Prest	DESCRIPCION	MONTO
82	00	000	002	530702	1801	003	0000	0000	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paquetes Informaticos	\$666.90
<b>TOTAL PRESUPUESTARIO</b>										<b>\$666.90</b>
<b>TOTAL</b>										

SON SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON 90/100 CENTAVOS

**DESCRIPCION:**  
 PARA CERTIFICAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA PARA LA RENOVACION DE LICENCIAS DEL SISTEMAS EQUAL: APLICACION Y NORMATIVA CONTABLE Y LEGAL. FCAUD-D-6666 SOLICITADO POR. DIRECCION ADMINISTRATIVA (GABRIELA MELO)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
 DIRECCION ADMINISTRATIVA  
 03 JUN. 2016  
 Remitido por: *Pri*  
 Hora: 08:15 DPO

DATOS APROBACION		
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO		
ESTADO	REGISTRADO:	APROBADO:
REGISTRADO	<i>Paula</i>	03 JUN 2016
FECHA:	Financiero Responsable	Director Financiero

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
 DIRECCION FINANCIERA  
 03 JUN. 2016  
 por: *lex eno*  
 N. 45


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**BIBLIOTECA**  
**A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017**


RESUMEN DEL TOTAL DE ESPACIOS FÍSICOS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA HASTA LA ACTUALIDAD, DIVIDIDO EN LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

PUESTO DE TRABAJO CON COMPUTADORA	PUESTO DE TRABAJO SIN COMPUTADORA	PUESTOS DE LECTURA
18	INTERNO            50 EXTERNO            43 DISCAPACITADOS    2	5

**TOTAL GENERAL: 118 (Ciento diez y ocho) espacios físicos disponibles en la biblioteca.**

Observación: toda la biblioteca dispone de servicio de internet con completa cobertura (Wi-Fi).

  
Eco. Jenny Sevilla  
RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**BIBLIOTECA**  
**A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017**

RESUMEN DEL TOTAL DE LIBROS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA HASTA LA ACTUALIDAD, DIVIDIDO EN LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

LIBROS FÍSICOS	LIBROS VIRTUALES	LIBROS DIGITALES	LIBROS DONADOS
4770	132	54	4296

TOTAL GENERAL: 9252 (Nueve mil doscientos cincuenta y dos) libros a disposición de la biblioteca.

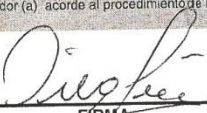
 

Ece. Jenny Sevilla

RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA





OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):				
QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
<b>TOTAL:</b>				0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN				
FACTORES DE EVALUACIÓN				CALIFICACION ALCANZADA (%)
Indicadores de Gestión del puesto				60,0
Conocimientos				7,2
Competencias técnicas del puesto				6,8
Competencias Universales				5,9
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo				12,0
Evaluación del ciudadano (-)				0,0
<b>TOTAL EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: 91,9</b>				
<b>EXCELENTE: DESEMPEÑO ALTO</b>				
<b>FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)</b>				
Fecha (dd/mm/aaaa):			31/12/2016	
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.				
 _____ <b>FIRMA</b> Evaluador y jefe Inmediato Ec. Diego Proaño Córdova				



Ambato, 20 de Octubre del 2016  
Oficio No. 047-FCAUD-UTA

Economista  
Diego Proaño  
BIBLIOTECARIA  
BIBLIOTECA GENERAL DE LA UTA  
Presente

De mi consideración:

Por la presente, pongo en su conocimiento las estadísticas de la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría durante el semestre Abril – Septiembre del 2016.

Atentamente,



Eco. Jenny Sevilla O  
Bibliotecaria FCAUD



Anexo: Informe estadístico