



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“La gestión de los procesos y la toma de decisiones en la Escuela de Educación
Básica Albert Einstein Cía. Ltda., primer semestre 2015.”**

Autora: Páez Cárdenas, Pamela Alejandra

Tutor: Dr. Arias Pérez, Mauricio Giovanni

Ambato – Ecuador

2016

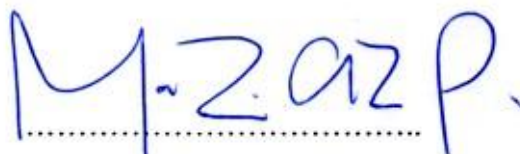
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez , con cédula de identidad No 180276726-7 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CÍA.LTDA., PRIMER SEMESTRE 2015.”** desarrollado por Pamela Alejandra Páez Cárdenas, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, 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 en el normativo para la presentación de proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Septiembre del 2016

EL TUTOR



Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez


C.I. 180276726-7

DECLARACION DE AUTORÍA

Yo, Pamela Alejandra Páez Cárdenas con cédula de identidad No. 180463803-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CÍA.LTDA., PRIMER SEMESTRE 2015.”**, así como también los contenido presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Septiembre del 2016

AUTORA



Pamela Alejandra Páez Cárdenas
180463803-7


CESIÓN DE DERECHOS

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, 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, Septiembre del 2016

AUTORA



Pamela Alejandra Páez Cárdenas
180463803-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CÍA.LTDA., PRIMER SEMESTRE 2015.**”, elaborado por Pamela Alejandra Páez Cárdenas, 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, Septiembre del 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. César Salazar

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Patricia Jiménez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios por ser la base fundamental de mi vida, porque gracias a él he podido llegar a la cumbre de mi carrera pese a las dificultades he continuado y con este proyecto termina una etapa más de mi vida.

A la mujer que más admiro en este mundo, un ejemplo de vida mi mamita Mariana Cárdenas que solo gracias a su motivación, consejos, enseñanzas y por su infinito amor ha hecho de mí una mujer de bien y que con únicamente su esfuerzo ha luchado por mí dejándome así la herencia más grande que es la educación y por esto que dedico todo mi esfuerzo para ella.

A Edwin García que me ha brindado incondicionalmente su apoyo, a entender que un NO siempre será una nueva oportunidad, a buscar la felicidad siéndome leal a mí misma y que juntos con la bendición de Dios iremos cumpliendo nuestros objetivos.

Pamela Alejandra Páez Cárdenas

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, al Dr. Mauricio Arias quien me brinda sus conocimientos y apoyó mi trabajo.

A la Ing. Patricia Campaña quien me ayudo a cumplir esta meta, a la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.; por abrir las puertas para realizar mi trabajo investigativo.

Pamela Alejandra Páez

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CÍA.LTDA., PRIMER SEMESTRE 2015.”

AUTORA: Pamela Alejandra Páez Cárdenas

TUTOR: Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez

FECHA: Septiembre del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación tiene el propósito de resolver el problema de la “Gestión de los Procesos y la Toma de Decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.,Ltda.”

La gestión de los procesos es muy importante, con la correcta planificación la gestión de los procesos ayuda a la organización a cumplir los objetivos planteados, también se pueden evidenciar automatizadas las tareas que antes fueron manuales, los procesos se pueden medir con indicadores de gestión los cuales revelan su grado de eficiencia, eficacia al tener un impacto positivo se pueden tomar decisiones que ayuden a la institución a permanecer estable. Una inadecuada gestión de procesos genera malestar entre el personal de la institución se invierte muchos más recursos y presenta barreras en la comunicación lo cual dificulta el cumplimiento de los objetivos, desmotivando en gran manera a sus integrantes y provoca la toma de decisiones erróneas.

El principal objetivo de la investigación es implementar un modelo de procesos de gestión que permita cumplir los objetivos y facilite la toma de decisiones en la institución, para cual se propone un flujograma de procesos y para el cumplimiento de los mismos se dará seguimiento con un check list periódicamente para tomar las medidas correctivas pertinentes.

PALABRAS DESCRIPTORAS: GESTIÓN DE PROCESOS, TOMA DE DECISIONES, CHECK LIST, PLANIFICACIÓN, INDICADORES DE GESTIÓN.

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

TOPIC: "THE MANAGEMENT PROCESSES AND DECISIONS IN BASIC EDUCATION SCHOOL OF ALBERT EINSTEIN CÍA.LTDA, FIRST HALF 2015."

AUTHOR: Pamela Alejandra Páez Cárdenas

TUTOR: Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez

DATE: September 2016

ABSTRACT

The research project aims to solve the problem of "Process Management and Decision Making in the School of Basic Education Albert Einstein Cía.Ltda."

The process management is very important, with the right planning management processes helps the organization accomplish its objectives, may also be evident automated tasks were manual before processes can be measured with management indicators the which reveal their efficiency, effectiveness by having a positive impact can make decisions that help the institution to remain stable. Inadequate process management generates unrest among the staff of the institution invested more resources and presents barriers in communication which hinders the achievement of the objectives, greatly discouraging its members and leads to making wrong decisions

The main objective of the research is to implement a model of management processes that enable it to fulfill the objectives and facilitate decision-making in the institution, for which a flow chart of processes is proposed and for compliance with them will follow up with a check list periodically to take appropriate corrective action.

KEYWORDS: PROCESS MANAGEMENT, DECISION MAKING, CHECK LIST, PLANNING, MANAGEMENT INDICATORS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACION DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
EL PROBLEMA.....	2
DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
Formulación del Problema.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General:.....	4
Objetivos Específicos:.....	4
CAPÍTULO II.....	5
Antecedentes Investigativos.....	5

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA:	6
Componentes de la estrategia empresarial	13
Preguntas directrices	18
CAPÍTULO III.....	19
MODALIDAD	19
Investigación de Campo.....	19
Investigación documental.....	19
ENFOQUE	19
NIVEL DE INVESTIGACIÓN	19
POBLACIÓN, MUESTRA.....	20
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	21
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23
Operacionalización de la variable independiente: La Gestión de los Procesos	23
Plan de recolección de información	27
Plan de procesamiento de la información	28
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	
FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	28
CAPÍTULO IV	30
RESULTADOS.....	30
PRINCIPALES RESULTADOS	30
LIMITACIONES DE ESTUDIO.....	79
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	80
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	81
Datos informativos	81
Objetivos:	81
FLUJOGRAMA DE PROCESOS ACTUAL DE LA ESCUELA ALBERT	
EINSTEIN.....	84
Flujograma de procesos propuesto para la Escuela Albert Einstein.	85
Indicadores de Gestión.....	86
Matriz de seguimiento.....	92

Bibliografía	93
Anexos.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1 Población	20
Tabla N°2 Plan de recolección de información.....	27
Tabla N° 03 Pregunta 01	31
Tabla N° 04 Pregunta 02.....	32
Tabla N° 05 Pregunta 03.....	34
Tabla N° 06 Pregunta 04.....	35
Tabla N° 07 Pregunta 05.....	37
Tabla N° 08 Pregunta 06.....	38
Tabla N° 09 Pregunta 07.....	40
Tabla N° 10 Pregunta 08.....	41
Tabla N° 11 Pregunta 09.....	43
Tabla N° 12 Pregunta 10.....	45
Tabla N° 13 Pregunta 11.....	46
Tabla N° 114 Pregunta 12.....	48
Tabla N° 15 Pregunta 13.....	49
Tabla N° 16 Pregunta 14.....	51
Tabla N° 17 Pregunta 15.....	52
Tabla N° 18 Pregunta 01.....	54
Tabla N° 19 Pregunta 02.....	55
Tabla N° 20 Pregunta 03.....	56
Tabla N° 21 Pregunta 04.....	58
Tabla N° 22 Pregunta 05.....	59
Tabla N° 23 Pregunta 06.....	61
Tabla N° 24 Pregunta 07.....	62
Tabla N° 25 Pregunta 08.....	64
Tabla N° 26 Pregunta 09.....	65
Tabla N° 27 Pregunta 10.....	67
Tabla N° 28 Pregunta 11.....	68
Tabla N° 29 Pregunta 12.....	69
Tabla N° 30 Pregunta 13.....	71

Tabla N° 31 Pregunta 14.....	72
Tabla N° 32 Pregunta 15.....	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 01 Pregunta 01	31
Gráfico N° 02 Pregunta 02	33
Gráfico N° 03 Pregunta 03	34
Gráfico N° 04 Pregunta 04	36
Gráfico N° 05 Pregunta 05	37
Gráfico N° 06 Pregunta 06	39
Gráfico N° 07 Pregunta 07	40
Gráfico N° 08 Pregunta 08	42
Gráfico N° 9 Pregunta 09	44
Gráfico N° 10 Pregunta 10	45
Gráfico N° 11 Pregunta 11	47
Gráfico N° 12 Pregunta 12	48
Gráfico N° 13 Pregunta 13	50
Gráfico N° 14 Pregunta 14	51
Gráfico N° 15 Pregunta 15	53
Gráfico N° 16 Pregunta 01	54
Gráfico N° 17 Pregunta 02	55
Gráfico N° 18 Pregunta 03	57
Gráfico N° 19 Pregunta 04	58
Gráfico N° 20 Pregunta 05	60
Gráfico N° 21 Pregunta 06	61
Gráfico N° 22 Pregunta 07	63
Gráfico N° 23 Pregunta 08	64
Gráfico N° 24 Pregunta 09	66
Gráfico N° 25 Pregunta 10	67
Gráfico N° 26 Pregunta 11	68
Gráfico N° 27 Pregunta 12	70
Gráfico N° 28 Pregunta 13	71
Gráfico N° 29 Pregunta 14	73
Gráfico N° 30 Pregunta 15	74

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura N° 1 Componentes de la Estrategia Empresarial.....	13

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha desarrollado con el tema: la gestión de los procesos y la toma de decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda., en el cual se detallará como encuentra el personal administrativo la gestión de los procesos en la institución y el personal directivo lo hará con la toma de decisiones dentro de la misma. Lo importante de esta investigación es que sirva como base para consultas y que permita a la institución definir sus errores y tomar las acciones correctivas pertinentes.

La Gestión de los procesos es una gran falencia que presenta la institución por lo cual en este trabajo se pretende mejorar este aspecto que influye directamente en la toma de decisiones. La organización del proyecto de investigación está estructurado de la siguiente manera:

El **Capítulo I** contiene el análisis y la descripción del problema que presenta la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda., la justificación y los objetivos, tanto el general como los específicos que se espera alcanzar en el presente proyecto investigativo.

En el **Capítulo II** se presenta el marco teórico en el cual se sustenta el proyecto de investigación, aportando citas bibliográficas y artículos científicos que contribuyen significativamente ampliando el nivel de conocimiento sobre el tema y finalmente abordar las preguntas directrices que serán posteriormente despejadas.

El **Capítulo III** incluye la metodología, el enfoque, nivel de investigación, la población, la muestra con la que trabajamos y la operacionalización de las variables que nos permite determinar las técnicas o instrumentos a utilizar en el proyecto.

En el **Capítulo IV** se revela los principales resultados del proyecto de investigación, las limitaciones de estudio que se han presentado en el transcurso de la investigación, y para finalizar las conclusiones y recomendaciones a las que se pudo llegar.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

EL PROBLEMA

“LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CIA LTDA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”

DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda. ubicada en la Av. Rumiñahui y la Tranquilla del Cantón Píllaro con 16 años de servicio a órdenes de la colectividad fue un emprendimiento de la Ing. Patricia Campaña. La institución ofrece educación básica desde Inicial 1 hasta Décimo año brindando también una formación complementaria con asignaturas como inglés, computación, cultura física además de música.

En el transcurso de años de servicio de la escuela se han presentado algunas dificultades como son los inadecuados procesos de gestión en la entidad mismos que acarrearán la toma errada de decisiones lo cual afecta de manera significativa a los objetivos institucionales y las metas propuestas.

Uno de los problemas es que no se lleva un control de las pensiones canceladas porque se tiene el caso de niños que asisten a clases con retraso de 6 meses en el pago de pensiones, la gestión en cuanto a recaudación de pensiones es deficiente debido a que en la misma institución se realizan los pagos pero no se lleva un archivo ni tampoco se aplican medidas correctivas para las situaciones que lo ameritan.

Las funciones designadas a cada docente no se cumplen de manera apropiada debido a que cualquier persona puede ejecutarlas, es de esta manera que no hay un control de quien las ejecutó en caso de existir errores no se puede determinar el responsable y no existe una socialización de los efectos negativos que podrían perjudicar la acertada toma de decisiones.

En cuanto a reclutamiento del personal es muy vulnerable debido a que no existe una correcta selección del personal, no se evalúa las competencias del candidato y no se asegura que posea actitud y aptitud para cumplir con su trabajo, en el caso que se cubra una vacante no se capacita al personal por lo mismo no se evalúa su desempeño y el personal contratado se encuentra desmotivado porque los pagos no se realizan de manera puntual.

El registro de horarios se lo realiza de manera manual permitiendo todo tipo de manipulación entre el personal de institución.

El proceso de matriculación se lo realiza de manera empírica es decir sin un formato establecido, no se mantiene un historial académico por cada estudiante..

Formulación del Problema

¿Cómo la gestión de los procesos mejorará la toma de decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda. en el primer semestre del 2015?

JUSTIFICACIÓN

Es importante analizar la gestión de los procesos y la toma de decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda lo cual nos permitirá desarrollar un modelo sistemático de procesos de gestión el mismo que tendrá un papel fundamental que ayudará al personal de la institución a cumplir sus funciones designadas con mayor eficacia.

La gestión de procesos estimula a la institución a tener una visión completa de sus funciones además permitirá mejorar la coordinación entre los miembros de la organización e incluso se podrá identificar con mayor precisión los procesos que presentan falencias para ser corregidos.

Por otra parte la toma de decisiones es muy importante en todo tipo de institución porque permitirá seleccionar una opción de acuerdo con toda la información posible que se disponga para tomar la mejor decisión posible entonces debemos llevarla a la práctica y evaluar su evolución.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Estudiar la gestión de los procesos y la toma de decisiones de la ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CIA. LTDA

Objetivos Específicos:

- Estudiar los procesos de gestión para determinar la situación actual de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.
- Evaluar la toma de decisiones a través de indicadores de gestión para determinar si se han cumplido los objetivos planteados.
- Proponer un Modelo de Procesos de Gestión que permita incrementar la correcta toma de decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda

CAPÍTULO II

Antecedentes Investigativos

El presente trabajo investigativo en La Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda. se realiza debido a la inadecuada gestión de procesos lo que ocasiona una errada toma de decisiones.

Previa indagación se consideró tomar en cuenta los siguientes trabajos de investigación semejantes, los cuales se describen a continuación:

“La auditoría de gestión se establece como una herramienta de asesoría y consultoría para la administración, que le va permitir a la empresa realizar una eficiente gestión, además realizar un mejor análisis eficiente y efectivo de sus actividades y acertar en la oportuna toma de decisiones” (Carvajal , 2012, págs. 77-80)

El aporte que realiza Carvajal Patricia es fundamental debido a que menciona en su investigación que una auditoría de gestión permite a la empresa analizar de manera eficiente y efectiva las actividades de la entidad e incluso tomar decisiones acertadas y oportunamente.

Según (Sanchez Ortuño, 2014)cita que:

Un trabajo bajo un modelo de gestión basado en procesos logrará una mayor eficiencia de los recursos humanos y en la empresa Constructora López Cía. Ltda.

La utilización de un manual de procesos documentado en la empresa Constructora facilitará la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento

Tomando en consideración el aporte de la investigación se concluye que un modelo de gestión basado en procesos mejorará significativamente a la empresa así como la eficiencia del recurso humano que posee entidad además de permitir la estandarización de procesos, mismos que detallados ayudarán a la correcta ejecución de funciones.

(Nuñez Guerrero, Rodríguez Monroy, & Arancibia, 2010, pág. 4) cita:

Si se toman como base la concepción de la empresa como un sistema de procesos interrelacionados y orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes

(Riveira y Mataix, 2004), se ven potenciados los cambios en las formas de gestión de funcional a procesos.

Así pues, la gestión por procesos es una forma diferente de la clásica funcional, que permite organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción balanceada de todos los entes vinculados a cada uno de los procesos que definen al sistema organizacional. Por lo tanto, es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos.

El aporte de este artículo científico es de vital importancia ya que en el mismo se especifica que con una correcta gestión de procesos se logra una satisfacción balanceada de los entes vinculados esto quiere decir que el gestionar los procesos en una entidad no solo aportara con la correcta ejecución de funciones si no que será motivo de satisfacción para todos los miembros de la misma.

FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA TÉCNICA:

Auditoría de Gestión

Según (Porrás, 2010, pág. 90) define la auditoría de gestión como:

El examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.

Según (Blanco, 2012, pág. 231) cita que la gestión es:

“La actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.”

Según (Maldonado, 2011, pág. 21) especifica que la Auditoría de Gestión se enfoca en:

- *Estudiar y evaluar el Sistema de Control Interno*

- *Pretende ayudar a la administración aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.*
- *Utiliza los estados financieros como un medio.*
- *Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de los costos y la simplificación de tareas, etc.*
- *Es no sólo numérica.*
- *Su trabajo se efectúa de forma detallada.*
- *Puede participar en su ejecución profesionales de cualesquiera especialidades afines a la actividad que se audite.*

Según (Maldonado, 2011, págs. 29 - 31) define el rendimiento de las 5 Es los cuales describimos a continuación:

- ***Propósito***

Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la perfección del medio ambiente.

- ***Alcance***

Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema, actividad específica o proceso.

- ***Orientación***

Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospectión del pasado cercano.

- ***Medición***

Aplicación de los principios de la Administración.

- ***Interés***

La gerencia, el directorio los accionistas. El sector gubernamental se hace extensivo a la sociedad en general, para transparentar la gestión.

- ***Enfoque***

Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y protección ambiental (ecología).

- ***Informe de Auditoría***

Puede o no presentar los estados financieros. Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad.

- ***Recomendaciones del Auditor***

Se refieren a mejoras en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración, operaciones y procesos.

Según (Porrás, 2010, pág. 97) aclara que los propósitos de la Auditoría de Gestión son:

- *Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de mantenerlos.*
- *Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y el cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados, y la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.*
- *Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.*
- *Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,*
- *Conocer las causas de las ineficiencias o prácticas antieconómicas.*

Indicador de Gestión

(García Galindo & Bolívar Ramírez, 2014, pág. 569) definen a un indicador de gestión como:

La relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y las tendencias de cambio, generadas por el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstas e influencias esperadas. Estos indicadores pueden ser valores, índices, unidades, series, estadísticas. Pueden definirse, además, como las unidades de medida que permiten el seguimiento y evaluación periódica de

las variables clave de una organización, mediante su comparación con sus correspondientes referentes internos y externos.

(García Galindo & Bolívar Ramírez, 2014, págs. 572 - 573) Citan las características, elementos y tipos de un indicador de gestión:

Características de un indicador de gestión:

- *Relevancia*

Información importante para la gestión y toma de decisiones

- *Pertinencia*

Referirse a aspectos esenciales de la empresa, de modo que reflejen integralmente el grado de cumplimiento de sus objetivos y se mantengan en el tiempo

- *Objetividad*

No deben ser ambiguos en cuanto a cálculo y construcción

- *Inequívoco*

Dar lugar a una interpretación única- cosa muy difícil dado que no tienen una pureza científica y pueden dar lugar a interpretaciones muy diversas

- *Sensibilidad*

Que permita analizar variaciones pequeñas

- *Precisión*

El margen de error ha de ser aceptable

- *Accesibilidad*

Su obtención no debe significar un gran esfuerzo, es decir coste aceptable, fácil de calcular y también de interpretar

Elementos de un indicador de gestión:

- *Nombre*

Debe ser identificado claramente y definir su objetivo y utilidad

- *Forma de cálculo*

Se deben tener claramente enunciadas las fórmulas matemáticas que garanticen el valor real de los factores analizados

- *Utilidades*

La manera como se expresa el valor de determinado indicador debe tener una unidad de medida

- *Glosario*

El indicador debe estar documentado para precisar los factores que se relacionen con su cálculo

Tipos de indicadores de gestión:

- *Puntuales*

Los cuales hacen referencia a situaciones específicas dentro del accionar de la Administración

- *De alarma*

Se constituyen banderas rojas necesarias para tomar prontas decisiones tendientes a corregir desviaciones que afecten el desarrollo del cumplimiento con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello

- *De control*

Permiten evidenciar el cumplimiento de objetivos y metas propuestos

- *De eficacia*

Miden el grado con que se alcanzaron los objetivos y metas globales de la organización

- *De eficiencia*

Muestran la razón de rendimiento obtenido teniendo en cuenta los recursos utilizados

Medición de la Gestión

(García Galindo & Bolívar Ramírez, 2014, pág. 578) Señalan que en la medición de la Gestión global en una institución se requiere:

Del desarrollo de un conjunto armónico y sistemático de indicadores de gestión que abarquen, con un adecuado conocimiento de sus posibles interrelaciones, las dimensiones de:

- *Economía: Manejo adecuado de los recursos financieros*
- *Eficacia: Logro de los objetivos institucionales*
- *Eficiencia: Ejecución de las acciones usando el mínimo de recursos*
- *Calidad del servicio: Satisfacción de los requerimientos de los usuarios*

Gestión de Procesos

“La gestión de procesos de un negocio fuerza al negocio a pensar sobre él y a formalizarlo comprendiendo los procesos actuales, lo que hace ver mejoras potenciales que eliminan pasos o automatizan tareas manuales.” (Prieto Bustamante, 2013, pág. 3)

“La gestión de procesos considera tres grandes puntos de acción sobre los procesos: describir, mejorar y rediseñar, no como opciones excluyentes, sino como selecciones de un abanico de infinitas posibilidades.” (Bravo Carrasco, 2009, pág. 42)

(Franklin Fincowsky, 2009, pág. 383) Define las características para lograr una adecuada gestión de los procesos:

- *Revisar las restricciones de un enfoque funcional*
- *Identificar los procesos clave*
- *Organizar las acciones acorde con las mejores condiciones para el desahogo del trabajo y la percepción del cliente*
- *Designar responsables de proceso*
- *Monitorear y ajustar el comportamiento de los procesos*
- *Evaluar la calidad de los productos y servicios que se generan*
- *Brindar un valor agregado*

Proceso

“Una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.” (Bravo Carrasco, 2009, pág. 27)

“Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee insumos, le agregue valor y suministre un producto a un cliente interno y externo.” (ISO 9001:2008, 2008)

Según (Chiavenato , Administración Teoría, proceso y práctica, 2001, pág. 132)

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial. Después de definir los objetivos empresariales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar - analizando el ambiente que rodea la empresa, la tarea que debe desempeñarse y la tecnología que se utilizara, así como las personas involucradas, deben administrarse la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada.

(Franklin Fincowsky, 2009, pág. 382) cita los componentes básicos y aspectos a considerar el comportamiento de un proceso:

Componentes básicos de un proceso:

- *Insumos que responden a estándares de calidad definidos*
- *Medios de recepción y atención para procesarlos*
- *El producto o servicio resultantes*
- *Indicadores de control y desempeño*
- *Fronteras o límites de cobertura*

Aspectos a considerar para entender el comportamiento de los procesos:

- *Identificar con precisión al cliente.*
- *Conocer sus necesidades y expectativas.*
- *Mostrar disposición para satisfacerlas*
- *Retroalimentar al cliente*
- *Contar con indicadores de gestión*
- *Promover una actitud de mejora continua*

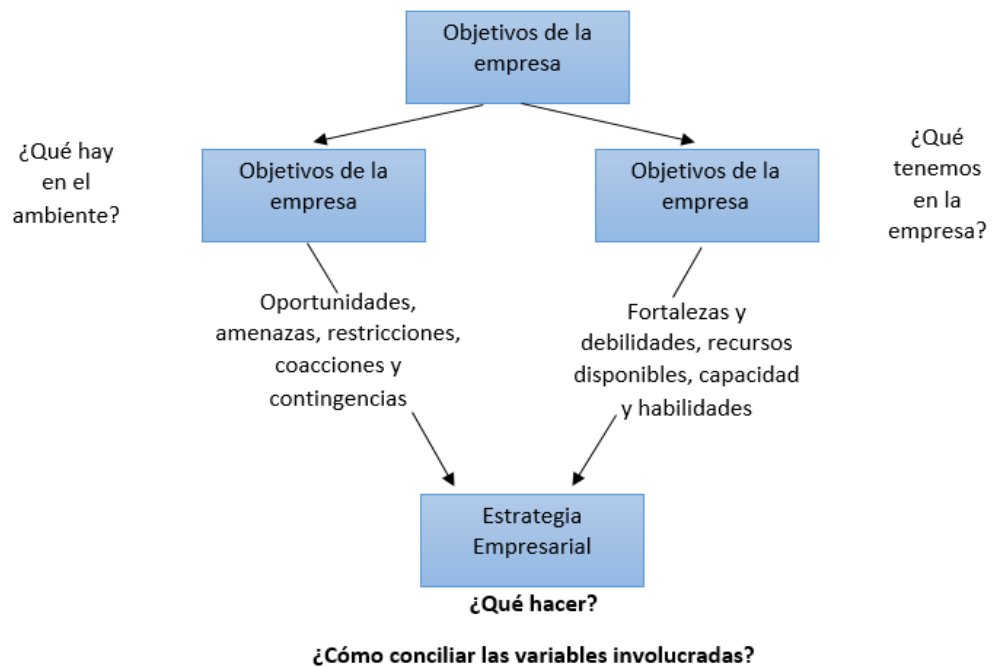
Estrategia Empresarial

(Chiavenato, 2009, pág. 114) en sus palabras aclara que la estrategia empresarial es:

La determinación de la posición futura de la empresa, en especial frente a sus productos y mercados, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas.

Componentes de la estrategia empresarial

Figura N° 1 Componentes de la Estrategia Empresarial.



*Fuente: Idalberto Chiavenato
Elaborado por: Pamela Páez.*

Tipos de estrategias empresariales

Criterios para evaluar las estrategias empresariales

1. Coherencia interna

La estrategia debe ser coherente con lo que la empresa pretende realizar. La estrategia debe identificarse con los estándares internos de la empresa, revelados en sus políticas y directrices, su cultura organizacional y sus objetivos empresariales

2. Coherencia con el ambiente

La estrategia empresarial debe ser coherente con las condiciones ambientales, sean reales o potenciales. La falta de adecuación de la estrategia al ambiente externo puede costar caro a la empresa o conducir sus operaciones al fracaso

3. Adecuación de recursos disponibles

La estrategia empresarial debe ser coherente con los recursos que la empresa tiene o puede obtener. Los recursos son los que una empresa es o tiene, los cuales ayudan a alcanzar los objetivos empresariales pretendidos.

Proceso Administrativo

(Chiavenato, 2014, págs. 123 - 131) Cita el proceso administrativo y sus fases:

En general, hoy se acepta que la planeación, la organización, la dirección y el control son las funciones básicas que debe desarrollar el administrador, y que las cuatro constituyen el llamado proceso administrativo.

1. Planeación

Las organizaciones no trabajan con base a la improvisación. Casi todo lo que hacen es planeado con anticipación. La planeación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos

2. Organización

Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos.

Aquí tomaremos organización en el segundo sentido, osea como la segunda función administrativa que depende de la planeación, la dirección y el control para formar el proceso administrativo.

En consecuencia organizarse consiste en:

- *Determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados (especialización)*
- *Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización)*

- *Encargar las actividades a puestos y personas específicos (puestos y tareas)*

3. Dirección

La dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan. Este es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa.

La dirección se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver en las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

4. Control

Es el control como parte del proceso administrativo, como complemento de la planeación, la organización y la dirección.

La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzara o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad.

Toma de decisiones

“La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. En este sentido todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica y por sobre todo, la creatividad.” (Amaya Amaya, 2010, pág. 3)

Según (Soto, Dolan , & Johansen, 2005, pág. 71) menciona que:

La toma de decisión y la calidad de la misma se revela como uno de los aspectos más importantes del trabajo de un gestor. De hecho, se mide la eficacia de un gestor por la calidad de las decisiones que adopta.

Los gestores deben tomar diariamente decisiones: algunas son relativamente simples y comportan muy poco riesgo; otras son más complejas y por ello más arriesgadas. Podemos, por lo tanto, clasificar los tipos de decisión en dos categorías:

- *Las decisiones programadas, y*
- *Las decisiones no programadas.*

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 152, 161-163) menciona:

El núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan al menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis.

Clasificación:

- *Decisiones Programadas: Una decisión programada se aplica a problemas estructurados o rutinarios.*
- *Decisiones No Programadas: Se emplean en situaciones no estructuradas, nuevas o mal definidas de naturaleza no recurrente.*

Condiciones:

- *De certidumbre: Las personas están razonablemente seguras de lo que ocurrirá cuando tomen una decisión; asimismo, la información está disponible y se considera confiable, además que se conocen las relaciones de causa y efecto que le subyacen*
- *De incertidumbre: Las personas sólo tienen una escasa base de datos, no saben si los datos son confiables y están inseguros sobre la situación puede cambiar o no, además de que no pueden evaluar las interacciones de sus diferentes variables*
- *De riesgo: La información real puede existir, aunque incompleta. Para mejorar la toma de decisiones podemos estimar la probabilidad objetiva de un resultado al usar.*

(Chiavenato, 2009, págs. 226 - 230) Define la toma de decisiones, elementos, proceso y estilos de toma de decisiones:

Toma de decisiones

Es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción.

Elementos de la toma de decisiones:

- 1. Una persona que toma la decisión, o sea, la que elige entre varias opciones de acción*
- 2. Los objetivos de la persona que toma la decisión pretende alcanzar con sus acciones*
- 3. Las preferencias son los criterios que la persona que toma la decisión aplica para hacer su elección*
- 4. La estrategia es el curso de acción que la persona toma la decisión escoge para alcanzar sus objetivos de la mejor manera posible. El curso de acción es el camino escogido. Depende de los recursos disponibles y de la percepción de la situación*
- 5. La situación está formada por las condiciones que rodean a la persona que toma la decisión; muchos están fuera de su control , no tienen conocimiento de ellos y no los comprende, pero afecta su elección*
- 6. El resultado es la consecuencia o la resultante de una estrategia dada*

Proceso de Toma de Decisiones

El proceso de toma de decisiones es complejo y depende tanto de las características individuales de quien toma la decisión como de la situación en la que está inmerso y de la forma en que percibe la situación. En sentido estricto, el proceso de toma de decisiones se desarrolla en siete etapas:

- 1. La percepción de la situación que implica un problema*
- 2. El análisis y definición del problema*
- 3. La definición de los objetivos*
- 4. La búsqueda de opciones*
- 5. La evaluación y la comparación de esas opciones*
- 6. La elección (selección) de la opción más adecuada (satisfactoria) para alcanzar los objetivos.*
- 7. La implementación de la opción escogida*

Estilos de la toma de decisiones:

- *Estilo decisivo: Se conforma con la información disponible y se perfila en una sola dirección.*
- *Estilo flexible: Se conforma con la información disponible; sin embargo se orienta hacia múltiples direcciones.*
- *Estilo jerárquico: Busca la máxima cantidad posible de información y se perfila en una sola dirección*
- *Estilo integrador: Busca el máximo posible de información y se orienta hacia muchas direcciones*
- *Estilo sistémico: Puede estar orientado hacia una sola dirección y hacia muchas al mismo tiempo*

Preguntas directrices

¿Cómo se realiza la gestión de los procesos en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda?

¿Cómo aplican los procesos de gestión en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda?

¿Cómo se realiza la toma de decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda?

CAPÍTULO III

MODALIDAD

Investigación de Campo

“La investigación de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”. (Lara Muñoz, 2011, pág. 51)

Investigación documental

“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.” (Bernal Torres, 2010, pág. 111)

ENFOQUE

El presente proyecto de investigación posee un enfoque cuantitativo y cualitativo, cualitativo porque la acción indagatoria es dinámica aportando así a la recolección de datos que junto con los resultados son propiamente cualidades lo cual nos facilita comprensión y a la vez profundizar el entendimiento de las interioridades de los fenómenos en estudio y cuantitativo debido a que es secuencial y probatorio es decir que a base de mediciones numéricas y análisis estadísticos se prueba teorías e hipótesis.

Enfoque cuantitativo

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 4)

Enfoque Cualitativo

“Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 7)

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Exploratorio

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 79) Aclaran que los estudios exploratorios sirven para:

Familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información

sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones o postulados.

Descriptiva

“En sus palabras cita que la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”. (Lara Muñoz, 2011, pág. 50)

POBLACIÓN, MUESTRA

Población

En sus palabras indica que población es:

“El conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.” (Wigodski, 2010)

Tabla N° 1 Población

Población	N°	Instrumento
Gerente	1	Encuesta
Contadora	1	Encuesta
Secretaria	1	Encuesta
Docentes	12	Encuesta
Total	15	

Fuente: Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.
Investigadora: Pamela Páez Cárdenas

Muestra

(Cantoni Rabolini , 2009, pág. 1) cita que muestra es:

Una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que se constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población. Se estudian las muestras para describir a las poblaciones, ya que el estudio de muestras es más sencillo que el

de la población completa, porque implica menor costo y demanda menos tiempo.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación no se trabajará con la muestra debido a que la población es finita por lo que trabajaremos en su totalidad con 15 personas.

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Técnicas e Instrumentos

Encuesta

Someter a un grupo o a un individuo a un interrogatorio, invitándoles a contestar una serie de preguntas de un cuestionario. Éstas son cuidadosamente preparadas en relación con el problema que se investiga y la hipótesis que se quieren comprobar.” (Eyssautier de la Mora, 2006, pág. 220)

Cuestionario

(Bernal Torres, 2010, pág. 250) en sus palabras define que cuestionario es:

Un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable.

(Eyssautier de la Mora, 2006, pág. 221) define que es cuestionario y sus características:

Cuestionario

Es una hoja de cuestiones o de preguntas ordenadas y lógicas que sirven para obtener información objetiva de la población.

Características

- 1. Deberá contener una introducción apropiada y una explicación breve de su finalidad*
- 2. Iniciar con preguntas que interesen al encuestado y que capten su atención*

3. *Las primeras preguntas deben ser sencillas*
4. *Las preguntas personales tienen que ser incluidas en la parte media del cuestionario*
5. *Las preguntas estarán en una secuencia lógica*
6. *Las preguntas abiertas dan la opción de contestar ampliamente al encuestado, aun cuando dificulten su tabulación*
7. *Las preguntas cerradas no dan opción a contestar ampliamente*
8. *Usar preguntas positivas y negativas*
9. *Las preguntas con doble respuesta, divídalas*
10. *Evitar preguntas ambiguas y confusas*
11. *Referirse a sucesos recientes*
12. *Las preguntas dirigidas deben evitarse*
13. *Evitar las preguntas de tipo emocional*
14. *Las preguntas han de ser cortas*
15. *Mantener las preguntas abiertas al mínimo*
16. *Las preguntas deben exponerse de manera fácil y rápida, además de llevar un orden correcto*
17. *Al final del cuestionario incluir los datos de clasificación, estos datos son de tipo estadístico*

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable independiente: La Gestión de los Procesos

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTALES MUESTRA
<p>Gestión de Procesos: “La gestión de procesos considera tres grandes puntos de acción sobre los procesos: describir, mejorar y rediseñar, no como opciones excluyentes, sino como selecciones de un abanico de infinitas posibilidades.” (Bravo Carrasco, 2009, pág. 42)</p>	Procesos	$\text{Número de personal que conoce el manual de procesos} = \frac{\text{Personal que conoce el manual de procesos}}{\text{Total del personal}}$	¿Posee la institución un manual de procesos?	Encuesta dirigida al personal administrativo ANEXO N°1
		$\text{Número de procesos adecuados} = \frac{\text{Procesos adecuados}}{\text{Total de procesos}}$	¿Cuenta la Institución con los procesos adecuados para selección del personal, reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?	
		$\text{Número de procesos definidos para cada área} = \frac{\text{Procesos definidos para cada área}}{\text{Total de procesos}}$	¿Se encuentran definidos los procesos para cada área de la Institución?	
		$\text{Número de procesos difundidos con claridad y anterioridad} = \frac{\text{Procesos difundidos con claridad}}{\text{Total de procesos}}$	¿Los procesos son difundidos con claridad y anterioridad a su ejecución?	
		$\text{Número de personal que conoce el reglamento interno} = \frac{\text{Número de personal que conoce el reglamento interno}}{\text{Total del personal}}$	¿Conoce usted el reglamento interno de la Institución?	
		$\text{Número de procesos que cuentan con formatos definidos} = \frac{\text{Procesos que cuentan con formatos definidos}}{\text{Total de procesos}}$	¿Existen formatos definidos para respaldar los procesos requeridos por la institución?	
		$\text{Número de procesos concluidos} = \frac{\text{Procesos concluidos}}{\text{Total de procesos}}$	¿Existe un registro de los procesos concluidos que usted realiza diariamente?	
		$\text{Número de procesos estrategicos} = \frac{\text{Procesos estrategicos}}{\text{Total de procesos}}$	¿Usted conoce los procesos estratégicos que posee la Institución?	

		$\frac{\text{Número de procesos de control}}{\text{Total de procesos}} = \frac{\text{Procesos de control}}{\text{Total de procesos}}$	¿Conoce usted los procesos de control que maneja la Institución?	Encuesta dirigida al personal administrativo ANEXO N°1
Dirección		$\frac{\text{Número de personal que cumple su carga horaria}}{\text{Total de horas establecidas}} = \frac{\text{Numero de horas Trabadajas}}{\text{Total de horas establecidas}}$	¿Se monitorea que se cumpla con la carga horaria diaria establecida al personal de la institución?	
		$\frac{\text{Número de personal comprometido}}{\text{Total del personal}} = \frac{\text{Personal comprometido}}{\text{Total del personal}}$	¿Existe un compromiso claro de mejora continua hacia los procesos administrativos y organizativos de la Institución?	
		$\frac{\text{Número del personal que cumple sus funciones}}{\text{Total del personal}} = \frac{\text{Número de personal que cumple sus funciones}}{\text{Total del personal}}$	¿Estrictamente se encarga de desempeñar las funciones que el fueron asignadas?	
		$\frac{\text{Número de procesos automatizados}}{\text{Total de procesos}} = \frac{\text{Número de procesos automatizados}}{\text{Total de procesos}}$	¿Conoce procesos conoce que se hayan automatizado?	
Mejora		$\frac{\text{Número de alumnos satisfechos}}{\text{Total de Alumnos}} = \frac{\text{Alumnos satisfechos con los servicios}}{\text{Total de Alumnos}}$	¿Los alumnos están satisfechos con los servicios prestados por la Institución?	
		$\frac{\text{Número de padres de familia satisfechos}}{\text{Total de padres de familia}} = \frac{\text{Padres de familia satisfechos}}{\text{Total de padres de familia}}$	¿Los padres de familia están satisfechos con la educación impartida por parte de la institución a sus hijos?	

Elaborado por: Pamela Páez

Operacionalización de la variable dependiente: Toma de Decisiones

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTALES MUESTRA
Toma de decisiones El núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan al menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 152, 161-163)	Planeación	$\text{Número de decisiones que ayudan a cumplir los objetivos} = \frac{\text{Decisiones que ayudan a cumplir objetivos}}{\text{Total de decisiones}}$	¿La toma de decisiones ayuda a cumplir los objetivos del periodo académico?	Encuesta dirigida al personal directivo de la Institución ANEXO N°2
		$\text{Número de decisiones oportunas} = \frac{\text{Decisiones oportunas}}{\text{Total de decisiones}}$	¿La toma de decisiones se hace de manera oportuna por parte de los directivos de la Institución?	
		$\text{Número de decisiones autorizadas por la directora} = \frac{\text{Número de decisiones autorizadas}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Las decisiones tomadas antes de ejecutarse son autorizadas por la directora?	
	Decisiones Programadas	$\text{Número de decisiones programadas} = \frac{\text{Decisiones programadas}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Se identifican las decisiones que son programadas?	
		$\text{Número de alternativas para las decisiones programadas} = \frac{\text{Alternativas para decisiones programadas}}{\text{Total de alternativas}}$	¿Se cuenta con alternativas al momento de decidir sobre decisiones programadas?	
	Decisiones No Programadas	$\text{Número de decisiones no programadas} = \frac{\text{Decisiones no programadas}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Se identifican las decisiones que no son programadas?	
		$\text{Número de personal que considera la institución puede enfrentar una} = \frac{\text{Personal que considera que pueden enfrentar una reestructuración}}{\text{Total del personal}}$	¿Se encuentra la institución preparada para tomar decisiones en caso de enfrentar una reestructuración total?	

		$\frac{\text{Número de personal incentivado por su mejor desempeño}}{\text{Personal incentivado por su mejor desempeño}} = \frac{\text{Personal incentivado por su mejor desempeño}}{\text{Total del personal}}$	¿El personal recibe algún tipo de incentivo por su mejor desempeño?	Encuesta dirigida al personal directivo de la Institución ANEXO N°2
		$\frac{\text{Número de personal apto para desarrollar su cargo}}{\text{Personal que cuenta con aptitud y actitud}} = \frac{\text{Personal que cuenta con aptitud y actitud}}{\text{Total del personal}}$	¿El personal que decidió contratar cuenta con actitud y aptitud para desempeñar el cargo?	
		$\frac{\text{Número de decisiones detalladas por escrito}}{\text{Decisiones detalladas por escrito}} = \frac{\text{Decisiones detalladas por escrito}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Se deja una constancia escrita detallando las decisiones que se han tomado de manera periódica?	
	Recursos	$\frac{\text{Número de decisiones ejecutadas inmediatamente}}{\text{Decisiones ejecutadas inmediatamente}} = \frac{\text{Decisiones ejecutadas inmediatamente}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Se ejecutan inmediatamente las decisiones que se han tomado?	
		$\frac{\text{Número de decisiones comunicadas oportunamente}}{\text{Decisiones comunicadas oportunamente}} = \frac{\text{Decisiones comunicadas oportunamente}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Se comunican las decisiones tomadas de una manera oportuna al personal?	
		$\text{Número de decisiones efectivas} = \frac{\text{Decisiones efectivas}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Las decisiones que se han tomado han sido efectivas?	
		$\frac{\text{Número de personal capacitado para tomar decisiones}}{\text{Personal capacitado para tomar decisiones}} = \frac{\text{Personal capacitado para tomar decisiones}}{\text{Total del personal}}$	¿El nivel jerárquico más alto está capacitado para tomar decisiones inmediatas si así lo requeriría el caso?	
		$\frac{\text{Número de decisiones tomadas por el nivel jerarquico más alto}}{\text{Decisiones tomadas por el nivel jerarquico más alto}} = \frac{\text{Decisiones tomadas por el nivel jerarquico más alto}}{\text{Total de decisiones}}$	¿Cree usted que las decisiones solo deben ser tomadas por el nivel jerárquico más alto de la Institución?	

Elaborado por: Pamela Páez

Plan de recolección de información

Para la recolección de la información y el desarrollo de resultados de la presente investigación tendremos en cuenta las siguientes técnicas:

Tabla N°2 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	<ul style="list-style-type: none">• Analizar los procesos de gestión para determinar la situación actual de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.• Evaluar la toma de decisiones a través de indicadores de gestión para determinar los procesos actuales.• Proponer un Modelo de Procesos de Gestión que permita incrementar la correcta toma de decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.
¿De qué personas u objetos?	La recolección de la información se realizará a todo el personal directo con la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la Gestión de procesos y la Toma de Decisiones en la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.
¿Quién?	Pamela Alejandra Páez Cárdenas
¿Cuándo?	29/06/2016
¿Dónde?	En la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.
¿Qué técnicas de recolección?	Se tomará en cuenta como técnica a la encuesta
¿Con que?	Cuestionarios

Elaborado por: Pamela Páez Cárdenas

Plan de procesamiento de la información

En el presente proyecto investigativo hemos utilizado la técnica llamada encuesta y en base a las matrices de operacionalización de las variables determinamos como instrumento a un cuestionario el cual permitirá recolectar la información necesaria para nuestro proyecto.

Se procederá al análisis y medición de resultados mismos que nos ayudarán a:

- Determinar cómo se encuentra la gestión de procesos en la Institución
- Reconocer si la toma de decisiones actual está encaminada hacia el bienestar de la organización.

A continuación interpretaremos los resultados lo cual nos dejará en claro la situación actual de la entidad además podremos realizar las recomendaciones necesarias y aportar con una propuesta de solución al proyecto de investigación.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

En la elaboración del presente proyecto de investigación se presentan algunas fases las cuales detallaremos a continuación:

La información recolectada en nuestro proyecto de investigación permite ratificar los objetivos, definir variables y por medio de las técnicas e instrumentos de investigación podemos analizar, medir y procesar dicha información, para lo cual nos apoyamos en libros, revistas científicas, papers, tesis, e incluso en internet como fuentes primarias y secundarias de información debidamente referenciadas.

Fuentes Primarias

“Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, entre otros.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2006, pág. 66)

Fuentes Secundarias

“Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis,

disertaciones y otros documentos especializados”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2006, pág. 66)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

PRINCIPALES RESULTADOS

En el presente proyecto de investigación se utilizó la técnica de investigación conocida como encuesta para la recolección de la información.

Cada encuesta consta de 15 preguntas que fueron dirigidas hacia el personal administrativo **Anexo 01** y directivo **Anexo 02** respectivamente para conocer cómo se encuentra la gestión de procesos y la toma de decisiones de la Institución al 26 de Mayo de 2016.

Dichas encuestas fueron contestadas tanto por el personal directivo como el administrativo de la institución en su totalidad ayudando de esta manera a definir las falencias que poseen en la gestión y la toma de decisiones.

Para la valoración que se da a escoger en las respuestas a las preguntas que poseen las encuestas utilizamos la escala de Likert mismo ítem nos permite medir:

- El nivel de acuerdo con una afirmación
- La frecuencia con que se realiza cierta actividad
- El nivel de importancia que se atribuye a un determinado factor
- La valoración de un servicio, producto, o empresa
- La probabilidad de realizar una acción futura

Con lo cual esperamos que las respuestas reflejen la realidad de la situación actual de la institución.

Una vez realizadas las encuestas presentamos los resultados tabulados de la información proporcionada por directivos y personal administrativo perteneciente a la institución.

Pregunta N°1

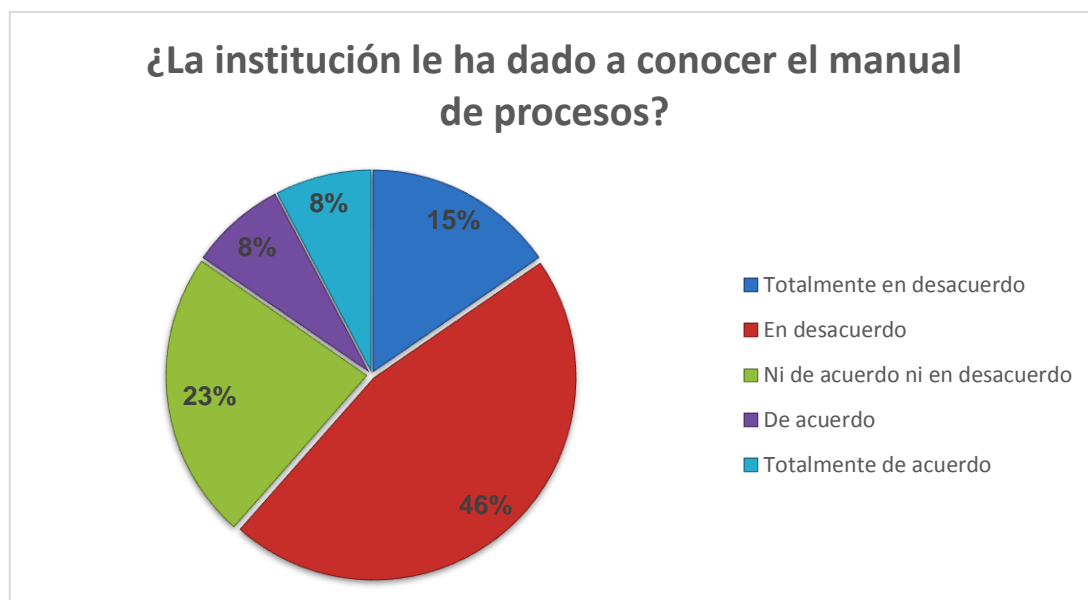
¿La institución le ha dado a conocer el manual de procesos?

Tabla N° 03 Pregunta 01

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	15%
En desacuerdo	6	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
De acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Grafico N° 01 Pregunta 01



Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis: De la información recolectada en las encuestas al personal administrativo de la institución se interpreta que un 15% está totalmente en desacuerdo que la misma le haya dado a conocer un manual de procesos, el 46% manifiesta estar en desacuerdo

mientras que un 23% ni manifiesta estar de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 8% manifiesta estar de acuerdo.

Interpretación

Con la aplicación de las encuestas podemos notar que el personal en su mayoría expresa estar en desacuerdo al responder si en la empresa les han dado a conocer el manual de procesos debido a que el mismo no se encuentra estructurado correctamente, no se ha difundido a todo el personal de la institución, e incluso no se toma en cuenta para la inducción al personal.

Pregunta N°2

¿Cuenta la institución con los procesos adecuados para la selección, reclutamiento, inducción, capacitación, y desarrollo del personal?

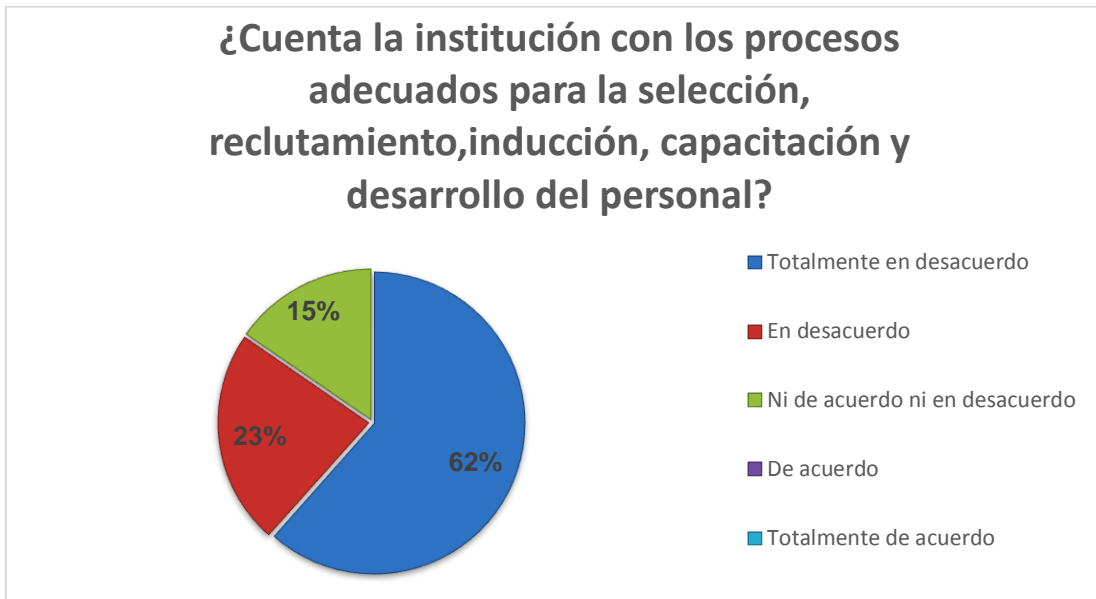
Tabla N° 04 Pregunta 02

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	62%
En desacuerdo	3	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 02 Pregunta 02



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

En las encuestas realizadas al personal administrativo de la institución pudimos obtener que en un 62% está totalmente en desacuerdo, el 23% expresa estar en desacuerdo y el 15% manifiesta que no está un de acuerdo ni en desacuerdo que la institución cuente con los procesos adecuados para la selección, reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal.

Interpretación

Se puede concluir a la interrogante si la institución cuenta con los procesos adecuados para la selección, reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal con los resultados obtenidos en la encuesta con mayor opción el personal está totalmente en desacuerdo, debido a que ingresan a la institución a trabajar por medio de recomendaciones, no se toman en cuenta factores como la experiencia, habilidad para relacionarse, no existe una base de datos de entrevistas anteriores e incluso no se planifican las mismas.

Pregunta N°3

¿Se encuentran definidos los procesos para cada área?

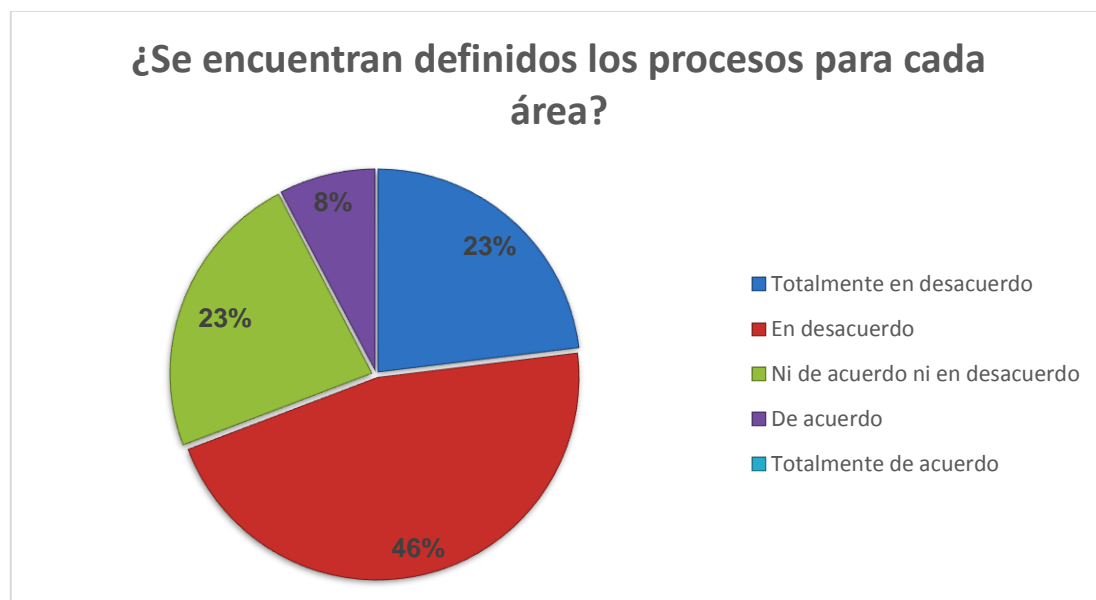
Tabla N° 05 Pregunta 03

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	6	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
De acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 03 Pregunta 03



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según la información obtenida en las encuestas al preguntar si se encuentran definidos los procesos para cada el 23% expresa estar totalmente en desacuerdo, el 46% manifiesta estar en desacuerdo, el 23% considera ni estar de acuerdo ni en desacuerdo y tan solo el 8% expresa estar de acuerdo.

Interpretación

Debido a la información acotada por los encuestados interpretamos que en su mayoría expresa estar en desacuerdo al preguntar si se encuentran definidos los procesos para cada área, porque no se enfocan específicamente en su área y menos se sincronizan para cumplir con los objetivos planteados en la institución.

Pregunta N°4

¿Los procesos son difundidos con claridad y anterioridad a su ejecución?

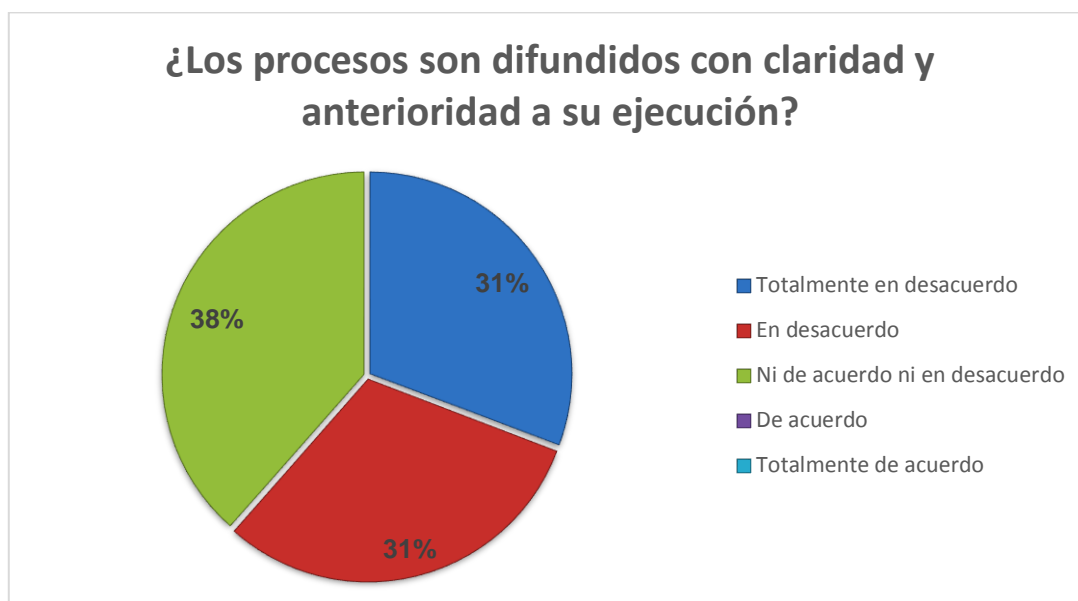
Tabla N° 06 Pregunta 04

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	31%
En desacuerdo	4	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	38%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 04 Pregunta 04



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Al revelar los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal administrativo de la institución tenemos que el 31% está totalmente en desacuerdo y con el mismo porcentaje simplemente en desacuerdo mientras que el 38% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que los procesos son difundidos con claridad y anterioridad a su ejecución.

Interpretación

Con la información obtenida podemos concluir lo siguiente: la mayoría del personal alega estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los procesos sean difundidos con claridad y anterioridad a su ejecución ya que hay procesos que son difundidos y otros no ya sea por falta de organización o planificación además no se comunican con claridad debido a que no se detallan ni especifican los pasos que se debe cumplir para llegar al proceso deseado.

Pregunta N°5

¿Conoce usted el reglamento interno de la institución?

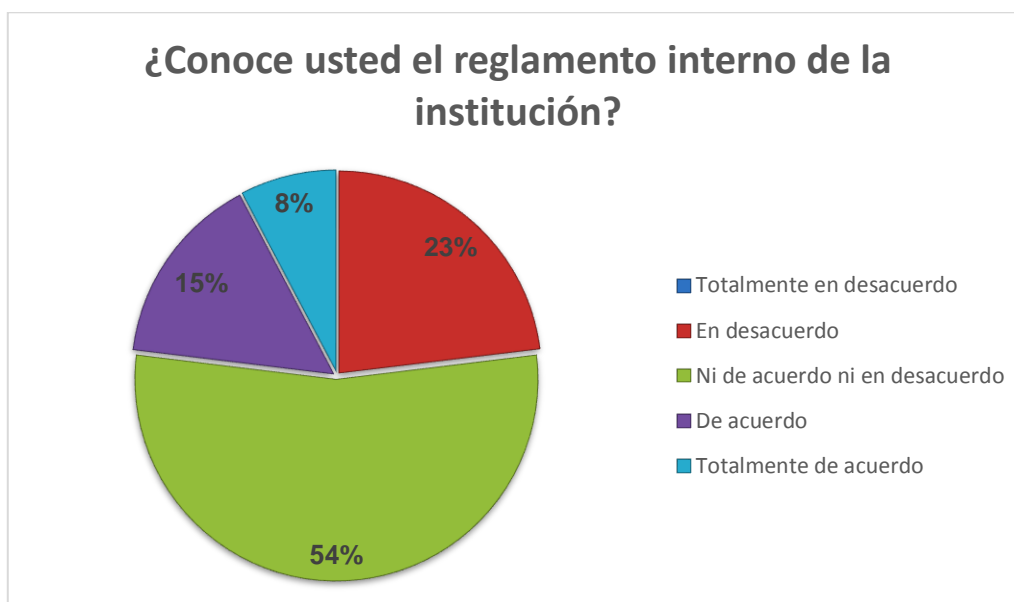
Tabla N° 07 Pregunta 05

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	54%
De acuerdo	2	15%
Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 05 Pregunta 05



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los resultados que obtenemos de las encuestas realizadas al personal administrativo se considera que el 23% está en desacuerdo, el 54% manifiesta ni estar de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15% menciona estar de acuerdo y únicamente el 8% está totalmente de acuerdo en conocer el reglamento interno de la institución.

Interpretación

La información evaluada revela que la mayoría del personal aduce estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al conocer el reglamento interno de la institución, además con un porcentaje altamente significativo el personal manifiesta estar en desacuerdo porque no se ha dado importancia en difundir este documento únicamente se detalla cuáles son los posibles errores que les puede generar un llamado de atención o un despido.

Pregunta N°6

¿Existen formatos definidos para respaldar los procesos requeridos por la institución?

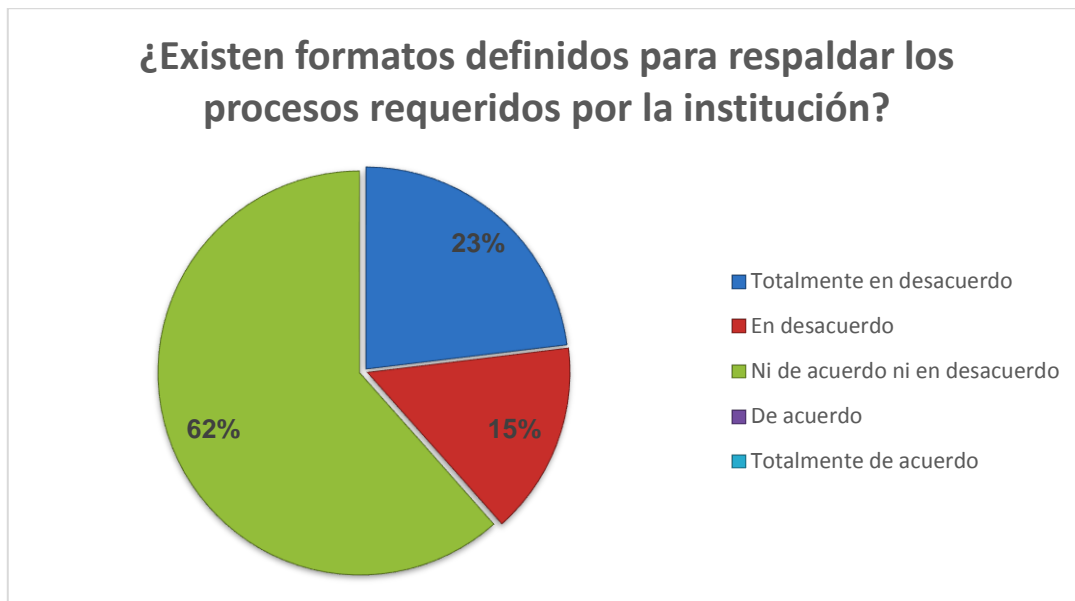
Tabla N° 08 Pregunta 06

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	2	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	62%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 06 Pregunta 06



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los resultados arrojados por las encuestas realizadas al personal administrativo de la institución obtenemos que el 23% está totalmente en desacuerdo que existan formatos definidos para respaldar los procesos requeridos por la institución, el 15% manifiesta estar en desacuerdo y expresa el 62% no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo encuestado

Interpretación

La mayoría de los encuestados se manifiestan neutrales al responder si existen formatos definidos para respaldar los procesos requeridos por la institución además en menor cantidad el personal opinó estar totalmente en desacuerdo, en general el personal da a conocer que los formatos no están definidos, no se personalizan los mismos según los requerimientos de la institución además que se manejan de manera manual más no virtual.

Pregunta N°7

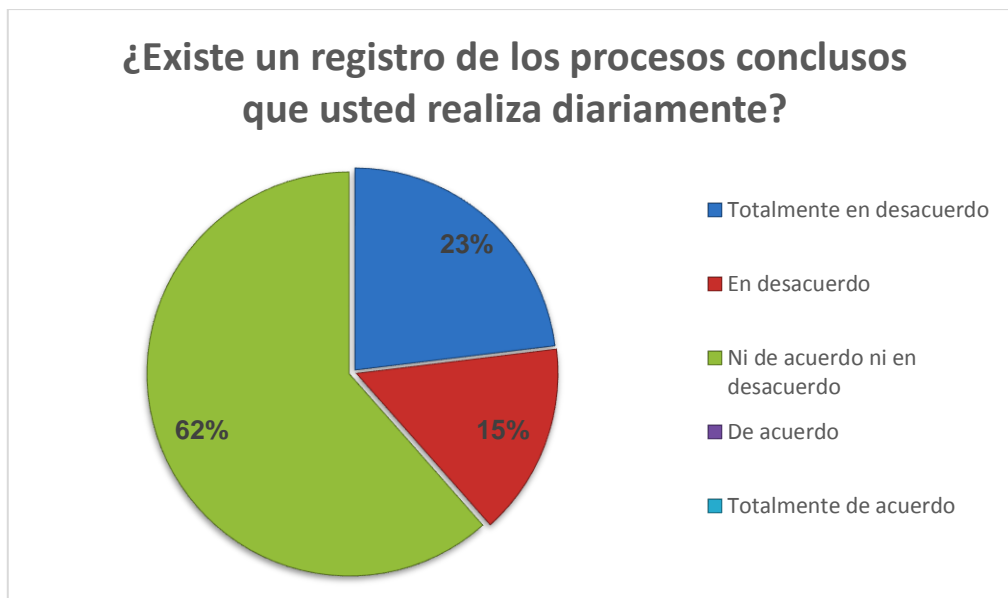
¿Existe un registro de los procesos concluidos que usted realiza diariamente?

Tabla N° 09 Pregunta 07

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15%
De acuerdo	5	38%
Totalmente de acuerdo	6	46%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 07 Pregunta 07



Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Efectuadas las encuestas se obtuvo como resultados que el personal administrativo admite estar un 23% totalmente en desacuerdo, el 15% expresa estar en desacuerdo y en

su mayoría con el 62% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en llevar un registro de los procesos que se realizan diariamente.

Interpretación

Con la información obtenida de las encuestas interpretamos que en su mayoría el personal administrativo se muestra imparcial al responder si llevan un registro de los procesos concluidos que se realizan diariamente, por lo que podemos concluir que no se lleva un adecuado registro de los procesos llevados a cabo diariamente lo que limita en varios aspectos a la institución como saber que procesos faltan por realizar y los responsables del cumplimiento de los mismos.

Pregunta N°8

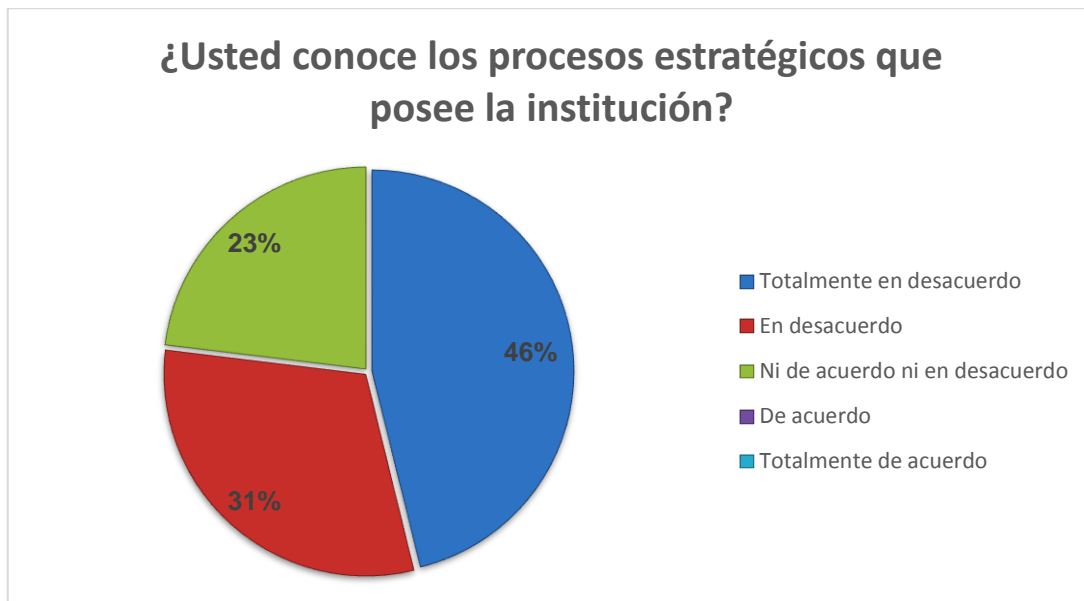
¿Usted conoce los procesos estratégicos que posee la Institución?

Tabla N° 10 Pregunta 08

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	46%
En desacuerdo	4	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 08 Pregunta 08



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Realizadas las encuestas al personal administrativo de la institución obtenemos que el 46% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 31% están sencillamente en desacuerdo y el restante 23% manifiesta ni estar de acuerdo ni en desacuerdo al conocer los procesos estratégicos de la institución.

Interpretación

Una vez obtenidos los resultados la opción más escogida mencionó estar totalmente en desacuerdo, la siguiente opción más representativa mencionó estar en desacuerdo al responder si conoce los procesos estratégicos que posee la institución, debido a que en la misma no se los difunde y es por esto no se pueden alcanzar las metas deseadas.

Pregunta N°9

¿Conoce usted los procesos de control que maneja la institución?

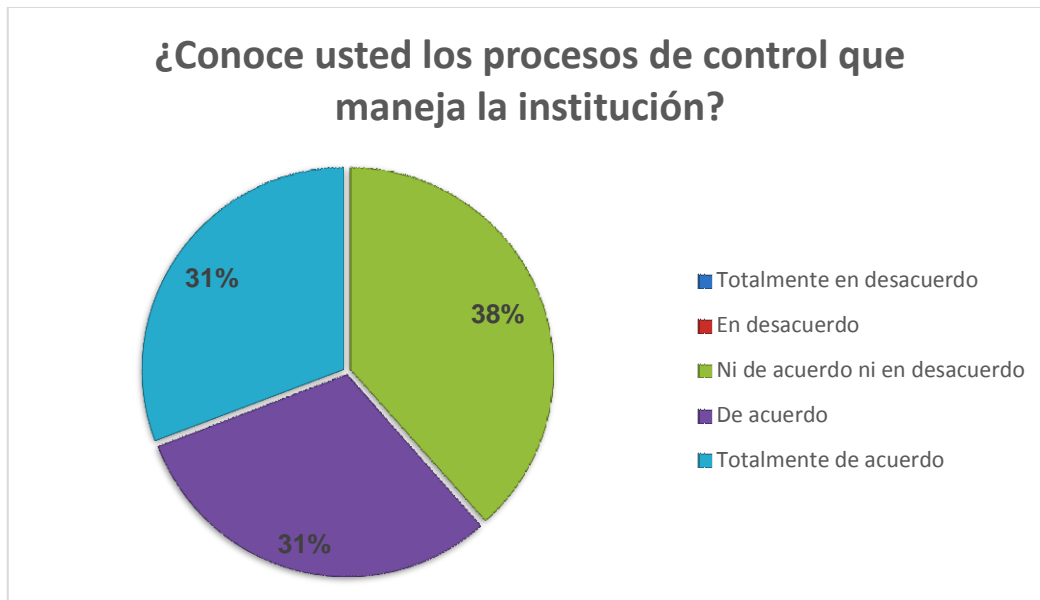
Tabla N° 11 Pregunta 09

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	38%
De acuerdo	4	31%
Totalmente de acuerdo	4	31%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 9 Pregunta 09



Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los datos obtenidos en las encuestas obtenemos que el 38% manifiesta estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 31% considera estar de acuerdo al igualmente en el mismo porcentaje manifiestan estar totalmente de acuerdo al conocer los procesos de control que maneja la institución.

Interpretación

Al evaluar los datos obtenidos en las encuestas podemos concluir que el personal al responder si conoce los procesos que maneja la institución en su mayoría respondió neutralmente debido a que hay algunos de procesos de control pero no los suficientes para poder medir los resultados que permitan implementar las medidas correctivas.

Pregunta N°10

¿Se monitorea que se cumpla con la carga horaria diaria establecida al personal de la institución?

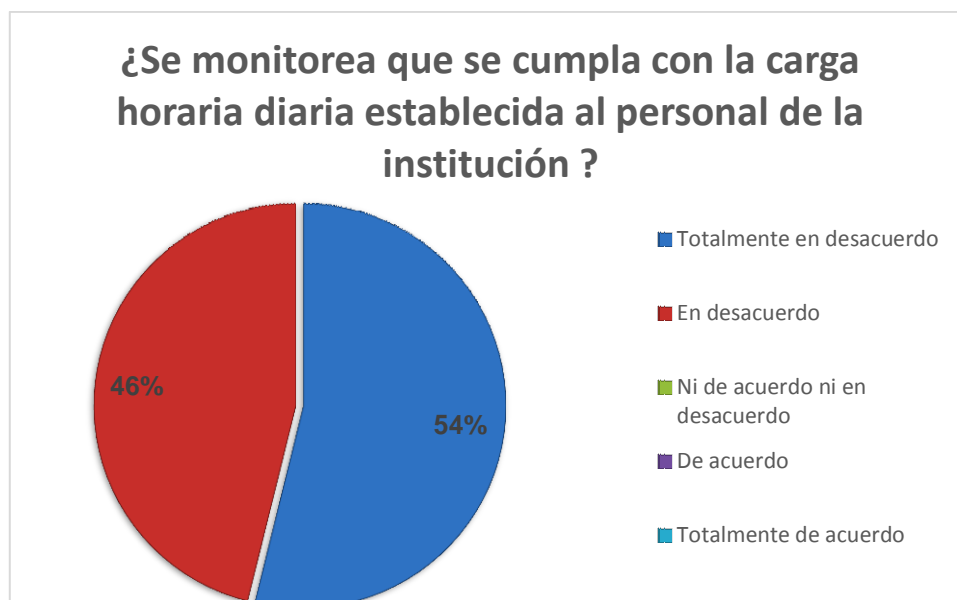
Tabla N° 12 Pregunta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	54%
En desacuerdo	6	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 10 Pregunta 10



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Realizadas las encuestas al personal administrativo tenemos como resultado que el 54% está totalmente en desacuerdo y el 46% considera estar en desacuerdo que se monitoree

que se cumpla con la carga horaria establecida al mismo personal.

Interpretación

La mayoría del personal reveló estar totalmente en desacuerdo al responder si se monitorea que se cumpla con la carga horaria establecida y el personal restante acotó estar en desacuerdo por lo que se puede concluir que el control de la carga horaria establecida tiene varias falencias debido a que los registros son muy vulnerables de manipulación entre el personal ya cada quien es responsable de registrarse.

Pregunta N°11

¿Existe un compromiso claro de mejora continua hacia los procesos administrativos y organizativos de la institución?

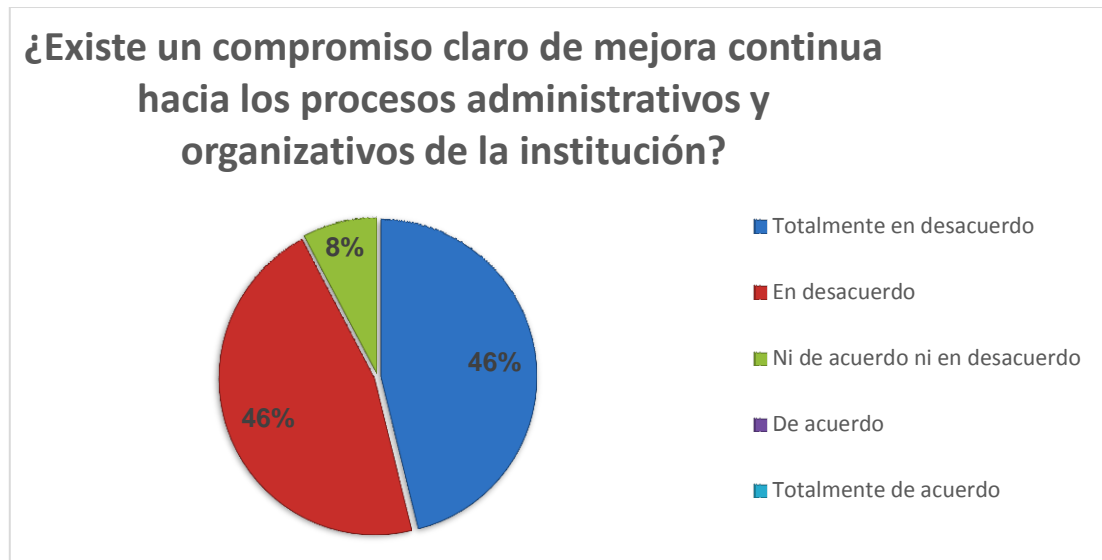
Tabla N° 13 Pregunta 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	46%
En desacuerdo	6	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 11 Pregunta 11



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

De la información obtenida en las encuestas se obtiene que el 46% está totalmente en desacuerdo y con el mismo porcentaje manifiestan estar en desacuerdo y finalmente el 8% considera ni estar de acuerdo ni en desacuerdo al responder si existe un compromiso claro de mejora continua hacia los procesos administrativos y organizativos de la institución.

Interpretación

De los resultados de esta encuesta podemos determinar que al contestar si existe un compromiso claro de mejora continua a los procesos administrativos y organizativos de la institución la gran mayoría menciona estar totalmente en desacuerdo y un mismo porcentaje simplemente en desacuerdo debido a que el personal no se encuentra comprometido más bien se encuentran desmotivados por falta de organización además de falta de estímulo además de desigualdad de trato entre el personal.

Pregunta N°12

¿Se encarga de desempeñar sólo las funciones que le fueron asignadas?

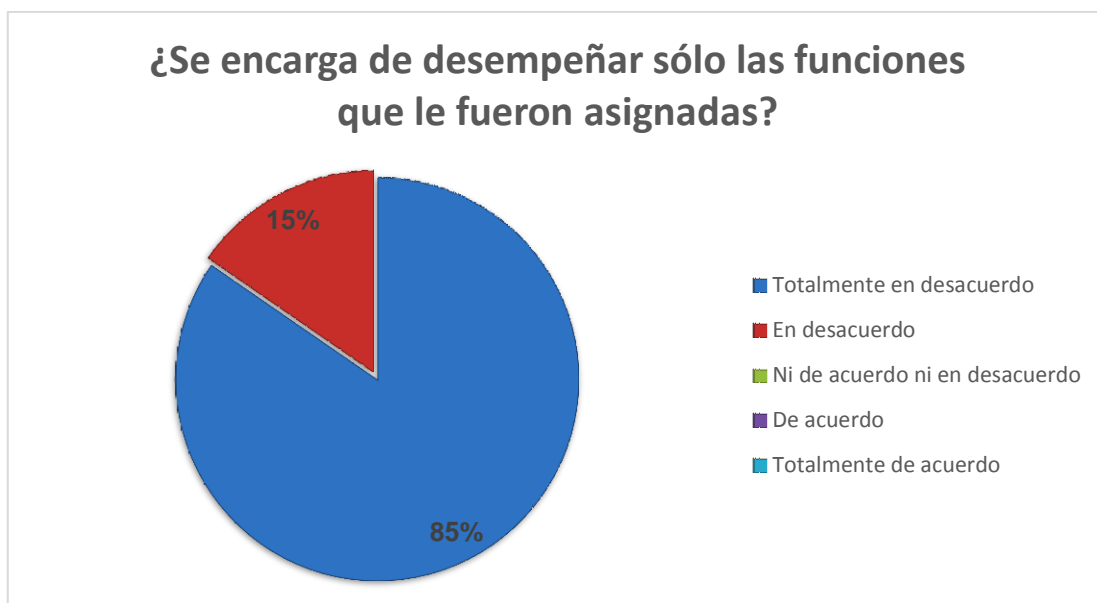
Tabla N° 114 Pregunta 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	11	85%
En desacuerdo	2	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 12 Pregunta 12



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

En las encuestas realizadas al personal administrativo obtenemos como resultado que el 85% está totalmente en desacuerdo y el 15% manifiesta estar en desacuerdo a la interrogante si se encarga de desempeñar sólo las funciones que le fueron asignadas.

Interpretación

Al evaluar los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo obtenemos la respuesta a si se encarga de desempeñar sólo las funciones que le fueron asignadas de esta manera: la mayor parte del personal admite estar totalmente en desacuerdo y el restante personal considera estar en desacuerdo debido a que ellos mismo han manifestado que realizan actividades para las que no fueron contratados incluso no se sienten identificados con la institución más bien lo toman como un caso de explotación laboral.

Pregunta N°13

¿Conoce usted si la institución ha automatizado procesos?

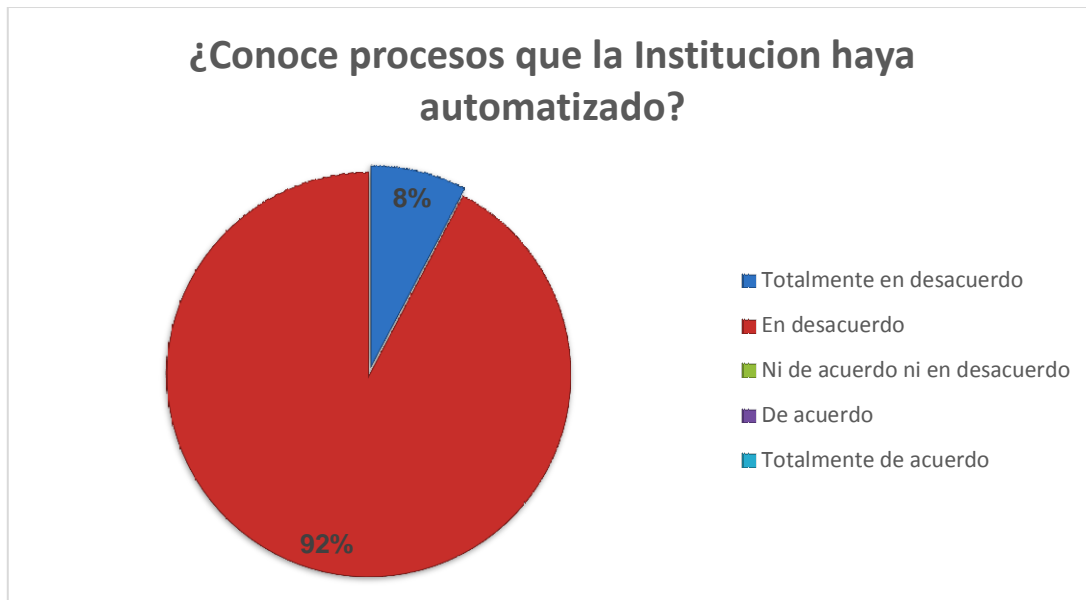
Tabla N° 15 Pregunta 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	8%
En desacuerdo	12	92%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 13 Pregunta 13



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Al revelar los resultados obtenidos en las encuestas tenemos que el 8% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y el 92% concluye estar en desacuerdo responder si conoce procesos que se hayan automatizado.

Interpretación

La mayoría del personal ha manifestado estar en desacuerdo y un mínimo del personal ha considerado estar totalmente en desacuerdo al contestar si conoce procesos que se hayan automatizado debido a que se los registran manualmente e incluso se trasapelan los documentos.

Pregunta N°14

¿Los alumnos han presentado quejas de los servicios prestados por la institución?

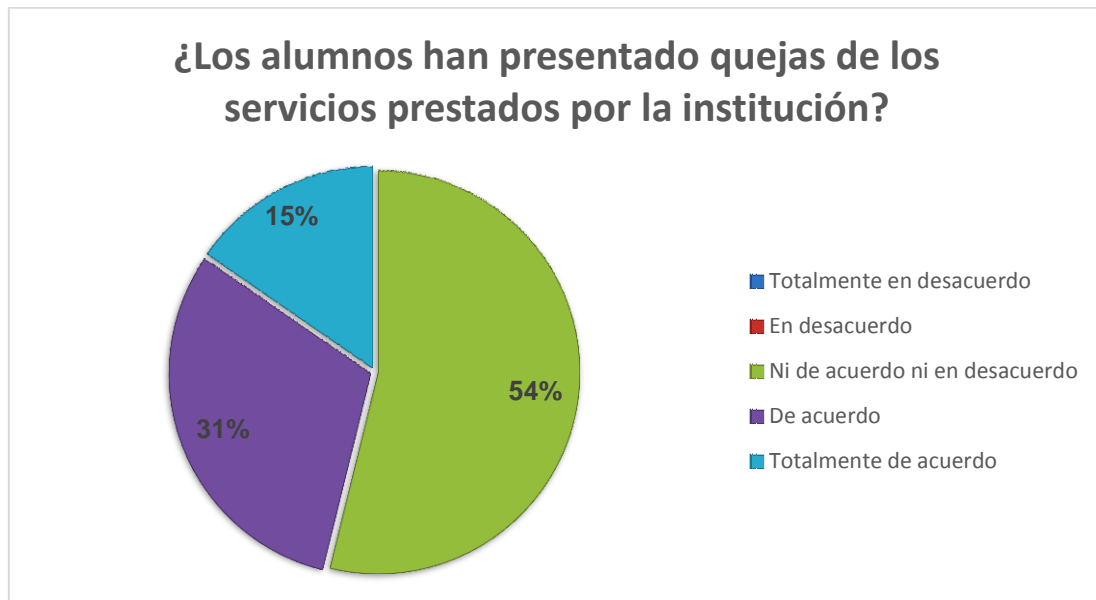
Tabla N° 16 Pregunta 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	54%
De acuerdo	4	31%
Totalmente de acuerdo	2	15%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 14 Pregunta 14



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los datos obtenidos en las encuestas tenemos como resultado que el 54% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% manifiesta estar de acuerdo y el 15% declara estar totalmente de acuerdo al responder si los alumnos han presentado quejas de los servicios prestados por la institución.

Interpretación

Según la información acotada en las encuestas tenemos que mayormente el personal se muestra imparcial, en un porcentaje menor manifiesta estar de acuerdo al responder si se han presentado quejas de los servicios prestados por la institución excepto por pequeñas adecuaciones que debe hacer en las instalaciones de la misma.

Pregunta N°15

¿Los padres de familia han presentado algún reclamo de la educación impartida por parte de la institución a sus hijos?

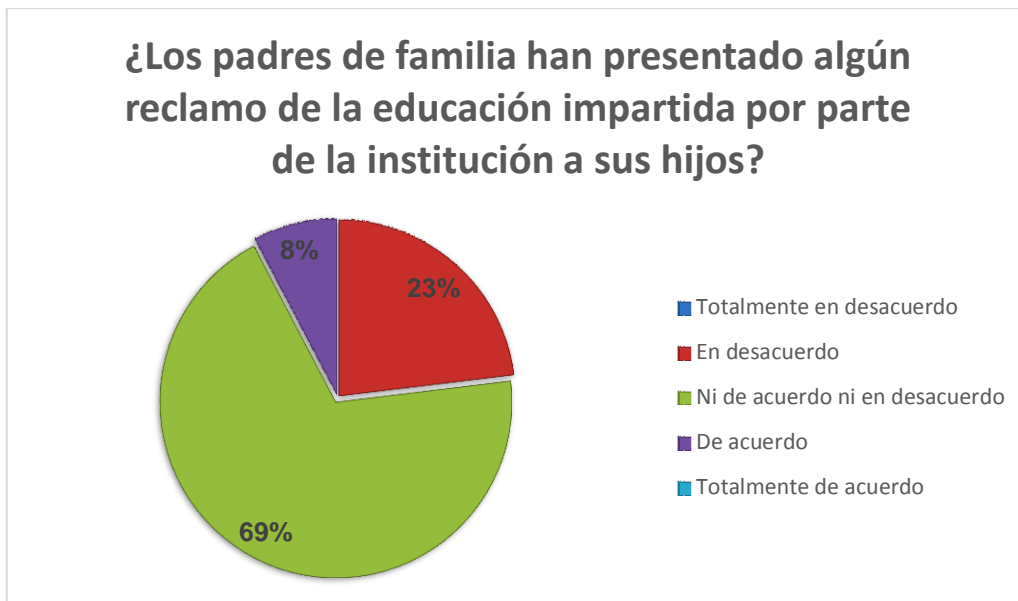
Tabla N° 17 Pregunta 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	3	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	69%
De acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	13	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 15 Pregunta 15



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los resultados que obtuvimos en las encuestas el 23% considera estar en desacuerdo, así el 69% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 8% está de acuerdo en que los padres de familia han presentado algún reclamo de la educación impartida por parte de la institución.

Interpretación

Al revelar las encuestas obtenemos que el personal al contestar si los padres de familia han presentado reclamos de la educación impartida por parte de la institución a sus hijos en su mayoría acotaron estar neutrales, un menor porcentaje mencionó estar en desacuerdo debido a que no se hace énfasis en asignaturas como inglés.

Pregunta N°1

¿La toma de decisiones ayuda a cumplir los objetivos del período académico?

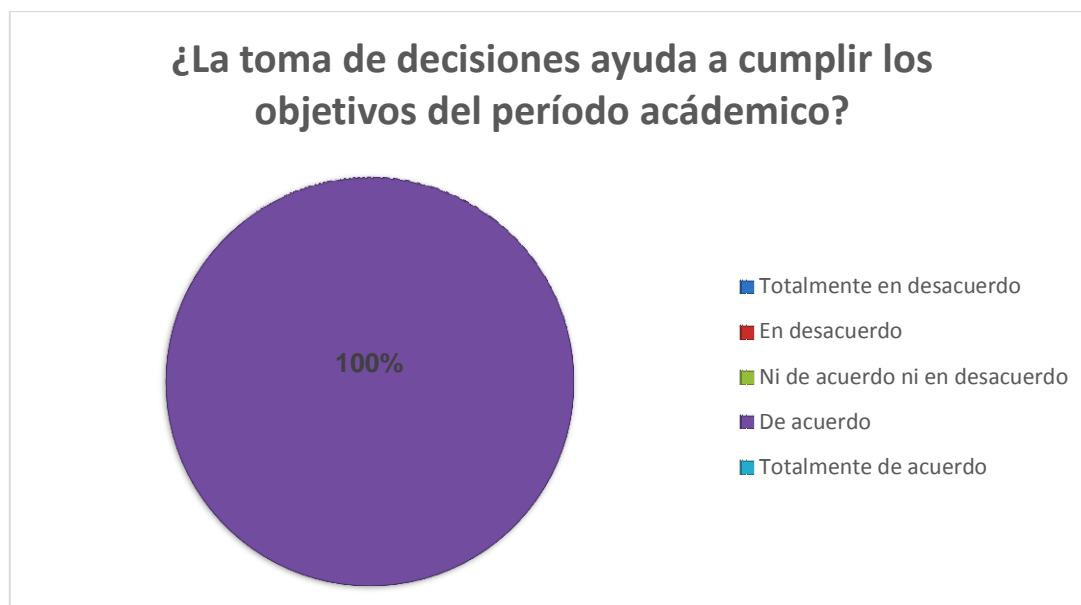
Tabla N° 18 Pregunta 01

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo	2	100%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 16 Pregunta 01



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Al revelar las encuestas obtenemos que el 100% del personal directivo está de acuerdo que la toma de decisiones ayuda a cumplir los objetivos del período académico.

Interpretación

Según los datos obtenidos en la encuesta tenemos que el personal directivo en su totalidad menciona estar de acuerdo con que la toma de decisiones ayuda a cumplir los objetivos del periodo académico porque en realidad las decisiones tienen sus consecuencias y esto puede marcar sea positiva o negativamente a la institución.

Pregunta N°2

¿La toma de decisiones se hace de manera oportuna por parte de los directivos de la institución?

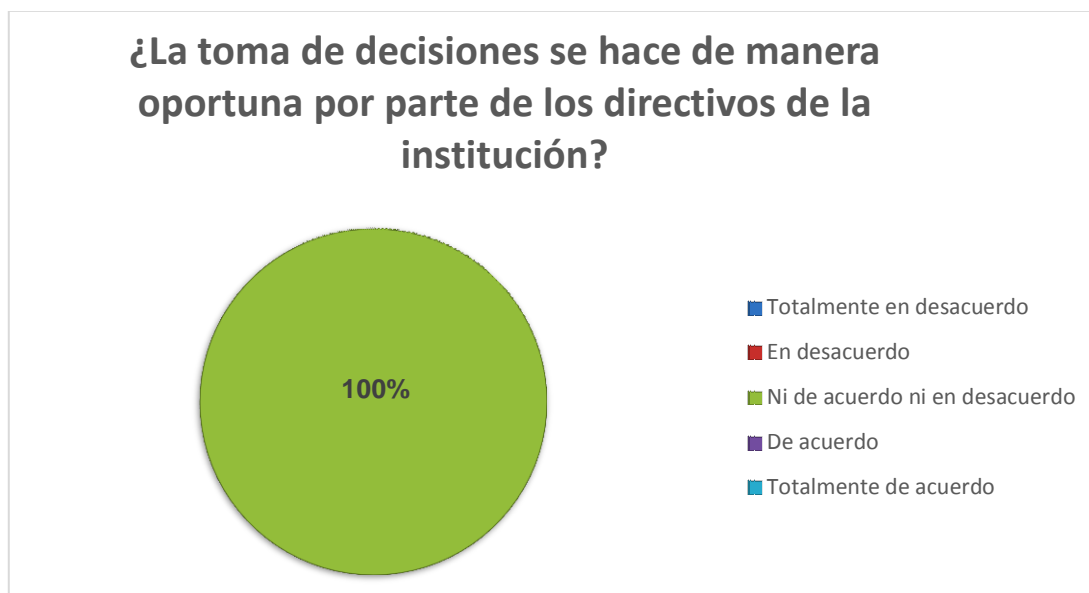
Tabla N° 19 Pregunta 02

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	100%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 17 Pregunta 02



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los resultados obtenidos en las encuestas tenemos que el 100% del personal directivo considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al responder que la toma de decisiones se hace de manera oportuna por parte de los mismos.

Interpretación

La totalidad del personal directivo encuestado se manifiesta imparcial en que la toma de decisiones se haga de una manera oportuna ya que existen decisiones que si se han tomado oportunamente pero hay decisiones que lamentablemente no se ha logrado hacerlo por falta de planificación y dirección.

Pregunta N°3

¿Las decisiones tomadas antes de ejecutarse son autorizadas por la directora?

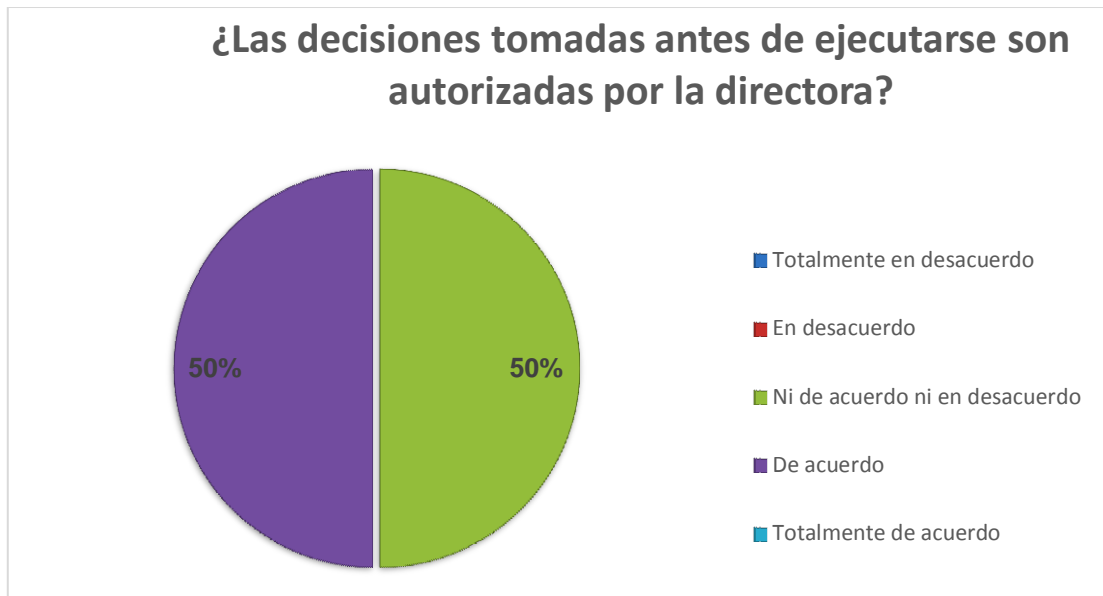
Tabla N° 20 Pregunta 03

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50%
De acuerdo	1	50%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 18 Pregunta 03



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Del total de los encuestados del personal directivo obtenemos que el 50% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 50% afirma estar de acuerdo en que las decisiones tomadas antes de ejecutarse son autorizadas por la directora ya que en su mayoría si son autorizadas las decisiones .

Interpretación

Al revelar las respuestas de las encuestas obtenemos que el personal directivo considera estar neutral y la otra parte del personal manifiesta estar de acuerdo al responder si las decisiones tomadas antes de ejecutarse son autorizadas por la directora esto se da porque en su mayoría si son autorizadas las decisiones.

Pregunta N°4

¿Se identifican las decisiones que son programadas?

Tabla N° 21 Pregunta 04

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	100%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 19 Pregunta 04



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

En las encuestas realizadas al personal directivo de la empresa obtenemos que el 100% argumenta ni estar de acuerdo ni en desacuerdo al identificar las decisiones que son programadas.

Interpretación

Al responder si las decisiones son programadas el personal se manifiesta estar imparcial debido a que se identifican las decisiones programadas pero no se documentan solo se recuerda sucesos pasados que hayan sido similares para optar por la decisión adecuada.

Pregunta N°5

¿Se encuentran con alternativas al momento de decidir sobre decisiones programadas?

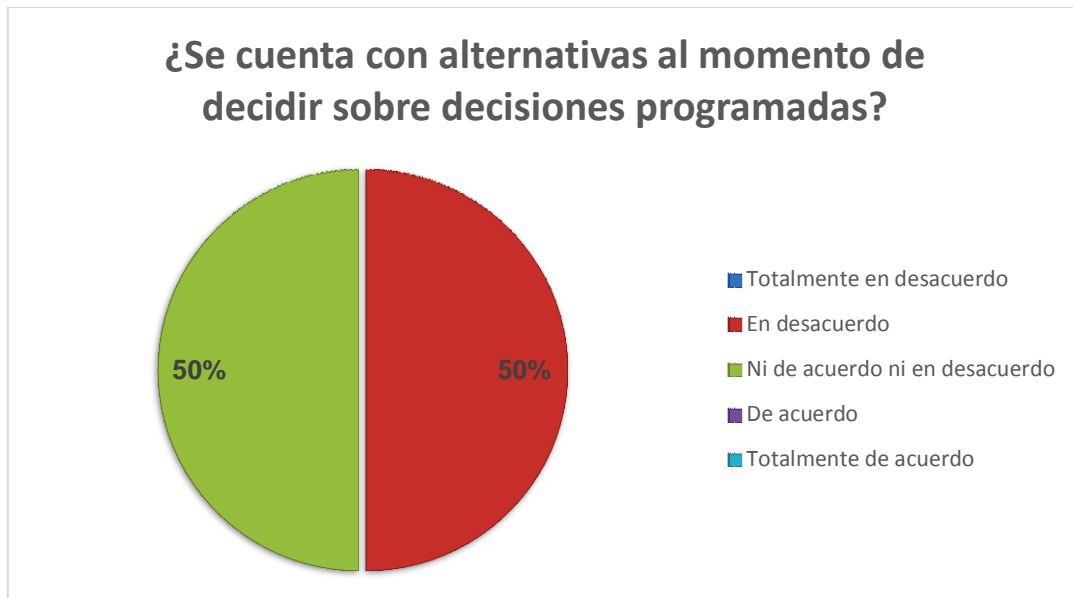
Tabla N° 22 Pregunta 05

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	1	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 20 Pregunta 05



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

De las encuestas realizadas al personal directivo de la institución al responder si se cuenta con alternativas al momento de decidir sobre decisiones programadas el 50% considera estar en desacuerdo mientras el 50% restante manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación

Según la información acotada en las encuestas podemos revelar que hay personal que manifiesta estar en desacuerdo al igual que también hay personal que se considera neutral al responder si se cuenta con alternativas sobre decisiones programadas, debido a esto se deben establecer las alternativas al momento de decidir sobre casos recurrentes en forma escrita.

Pregunta N°6

¿Se identifican las decisiones no programadas?

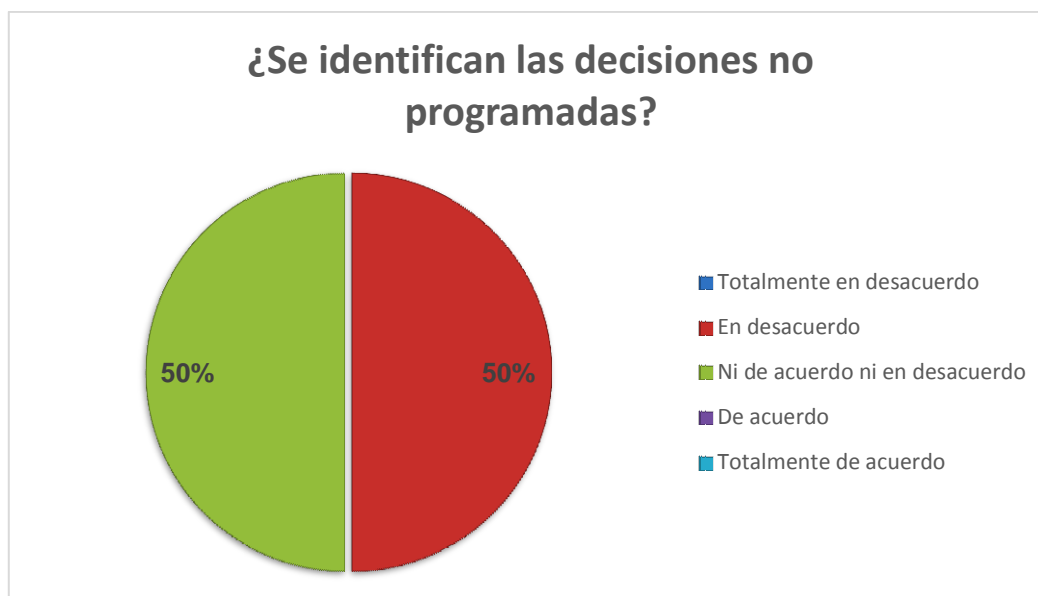
Tabla N° 23 Pregunta 06

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	1	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 21 Pregunta 06



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Realizadas las encuestas obtenemos como resultado que el 50% del personal directivo considera está en desacuerdo y el otro 50% aduce estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al responder si se identifican las decisiones no programadas.

Interpretación

Se puede interpretar con la información obtenida lo siguiente: El personal considera estar en desacuerdo y el restante personal se muestra imparcial por lo cual la institución no analiza las posibles decisiones no programadas que se pueden presentar en la institución.

Pregunta N°7

¿Se encuentra la institución preparada en caso de enfrentar reestructuración total?

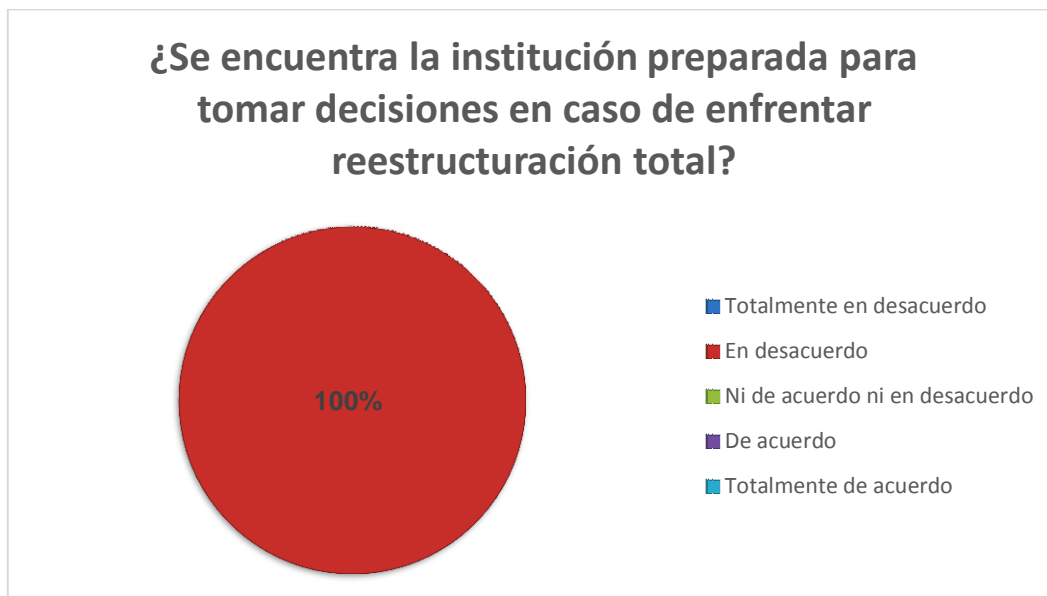
Tabla N° 24 Pregunta 07

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	2	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 22 Pregunta 07



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

De la información recolectada en las encuestas obtenemos que el 100% del personal directivo está en desacuerdo al responder que la institución se encuentre preparada para tomar decisiones en caso de enfrentar reestructuración total.

Interpretación

Podemos interpretar con la información obtenida en las encuestas que el personal manifiesta estar en desacuerdo al responder que la empresa está preparada para enfrentar una reestructuración total, debido a que nunca se ha analizado este posible caso por lo tanto no se tiene nada planificado.

Pregunta N°8

¿El personal recibe algún tipo de incentivo por su mejor desempeño?

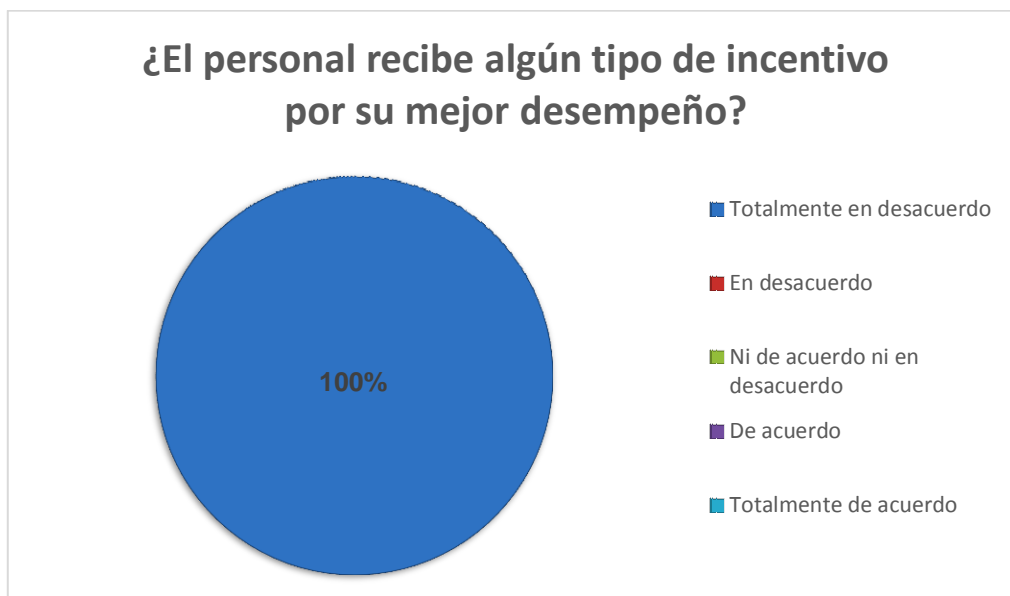
Tabla N° 25 Pregunta 08

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	100%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 23 Pregunta 08



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Al revelar los resultados obtenidos en las encuestas el 100% del personal directivo manifiesta estar totalmente en desacuerdo al responder si el personal recibe algún tipo de incentivo por su mejor desempeño.

Interpretación

Según los datos obtenidos tenemos que todo el personal directivo está totalmente en desacuerdo en que se reciba algún tipo de incentivo por su mejor desempeño, no se encuentran comprometidos con la institución.

Pregunta N°9

¿El personal que usted decidió contratar cuenta con actitud y aptitud para desempeñar su cargo?

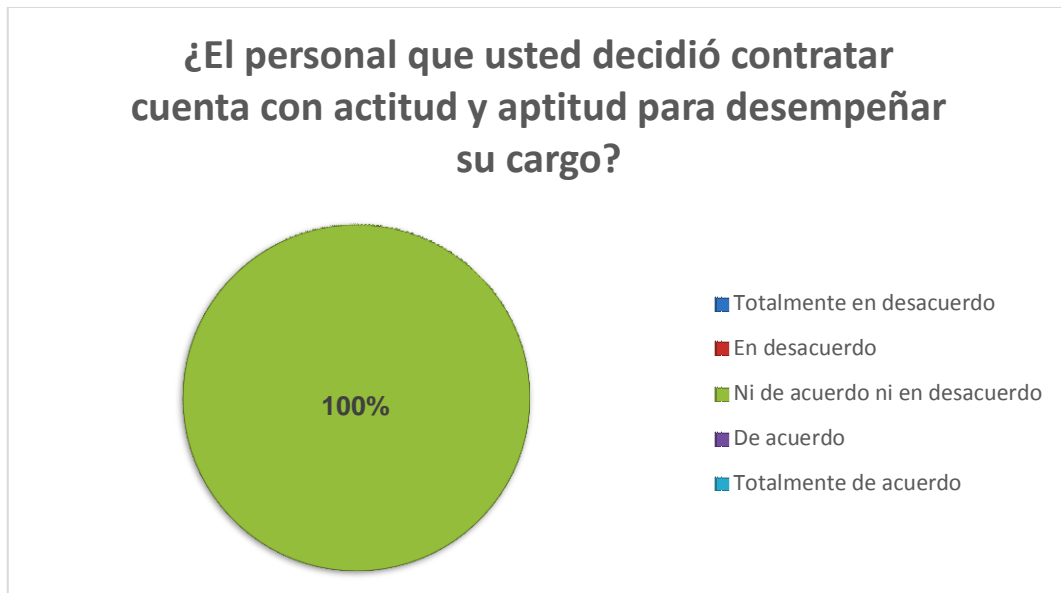
Tabla N° 26 Pregunta 09

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	100%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 24 Pregunta 09



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los resultados obtenidos en las encuestas tenemos que el 100% del personal directivo al responder si el personal contratado cuenta con actitud y aptitud para desempeñar su cargo consideraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación

El personal directivo en su totalidad considera estar neutral al responder si el personal contratado cuenta con actitud y aptitud para desempeñar su cargo debido a que el mismo personal directivo no toma las medidas correctivas para sus nuevas contrataciones y no se asegura en que cuenten con estos requisitos para desempeñar de mejor manera los cargos.

Pregunta N°10

¿Se deja una constancia escrita detallando las decisiones que se han tomado de manera periódica?

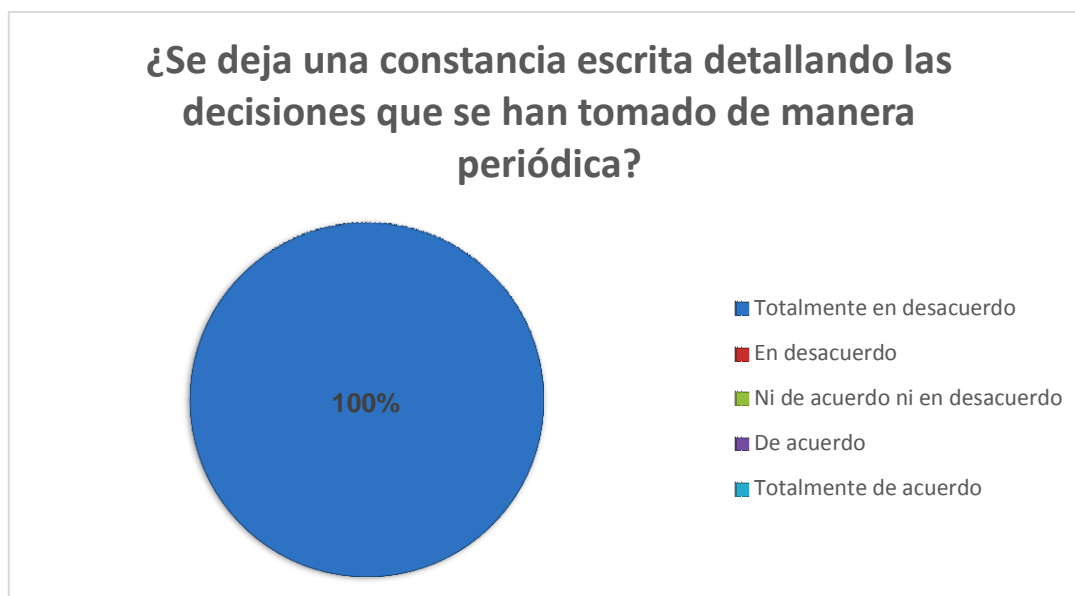
Tabla N° 27 Pregunta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	100%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 25 Pregunta 10



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

De la información recolectada en las encuestas obtenemos que el 100% del personal directivo afirma estar totalmente en desacuerdo al contestar si se deja una constancia escrita detallando las decisiones que se han tomado de manera periódica.

Interpretación

Al revelar los datos obtenidos en las encuestas podemos interpretar que el personal directivo está totalmente en desacuerdo en si se deja una constancia escrita detallando las decisiones que se han tomado de manera periódica, ya que no se deja ningún respaldo de las decisiones tomadas.

Pregunta N°11

¿Se ejecutan inmediatamente las decisiones que se han tomado?

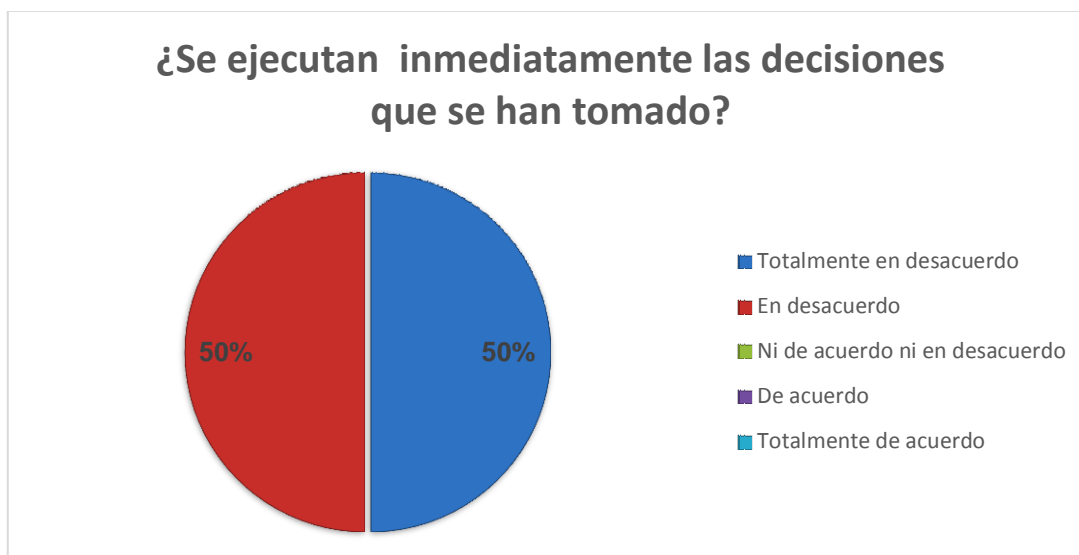
Tabla N° 28 Pregunta 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	50%
En desacuerdo	1	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 26 Pregunta 11



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Realizadas las encuestas obtenemos que el 50% está totalmente en desacuerdo y el otro 50% manifiesta únicamente estar en desacuerdo al responder si se ejecutan inmediatamente las decisiones que se han tomado.

Interpretación

Según los datos que obtuvimos en las encuestas el personal directivo al responder si se han ejecutado inmediatamente las decisiones que se han tomado mencionaron estar totalmente en desacuerdo y el restante personal acotaron estar en desacuerdo debido a que hay decisiones que se han tomado y jamás se han ejecutado además que no se priorizan las mismas.

Pregunta N°12

¿Se comunican las decisiones tomadas de una manera oportuna al personal?

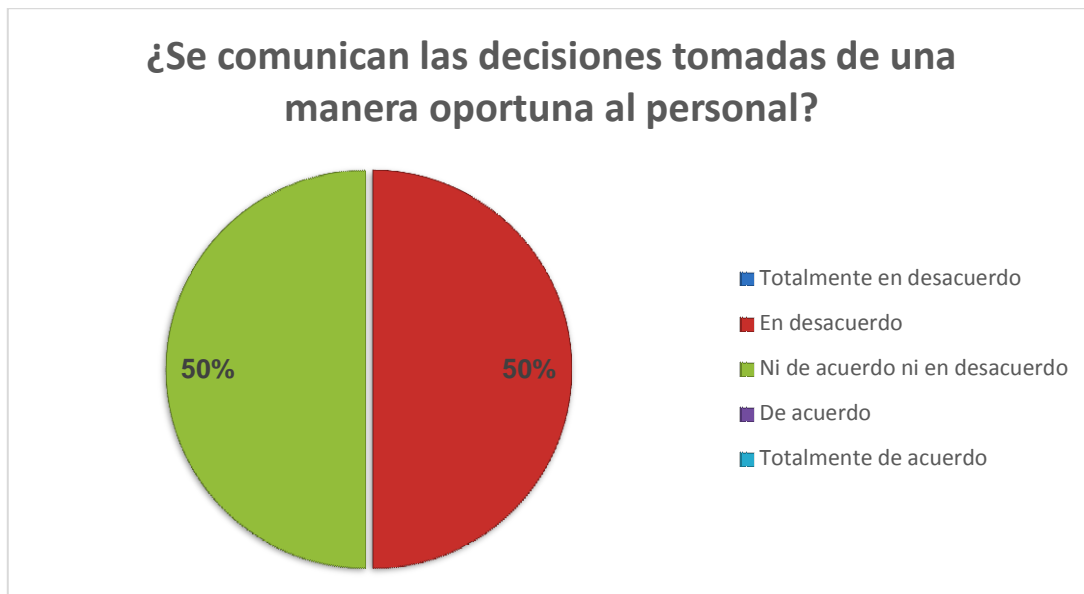
Tabla N° 29 Pregunta 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo	1	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 27 Pregunta 12



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Al revelar los resultados obtenidos en las encuestas tenemos que el 50% considera estar en desacuerdo y el restante 50% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al contestar si se comunican las decisiones tomadas de una manera oportuna al personal.

Interpretación

Se puede interpretar con la información obtenida en las encuestas que el personal considera estar en desacuerdo y también manifiestan imparciales al responder a la interrogante si se comunican las decisiones tomadas de una manera oportuna al personal, ya que hay decisiones que se toman y no se comunican de manera oficial.

Pregunta N°13

¿Las decisiones que se han tomado han sido efectivas?

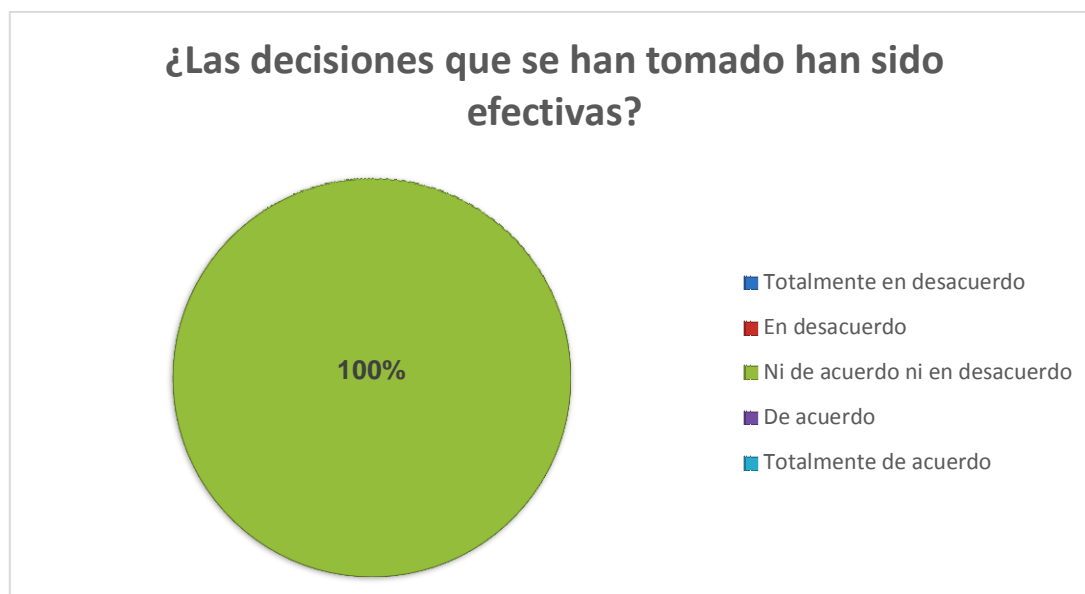
Tabla N° 30 Pregunta 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	100%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 28 Pregunta 13



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Según los resultados de las encuestas obtenemos que el 100% del personal directivo manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que las decisiones que se han tomado han sido efectivas.

Interpretación

El personal encuestado en su totalidad ha opinado estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las decisiones que se han tomado han sido efectivas, debido a que hay decisiones que si lo han sido pero muchas ya que se las ha ejecutado a medias.

Pregunta N°14

¿El nivel jerárquico más alto está capacitado para tomar decisiones inmediatas si así lo requeriría el caso?

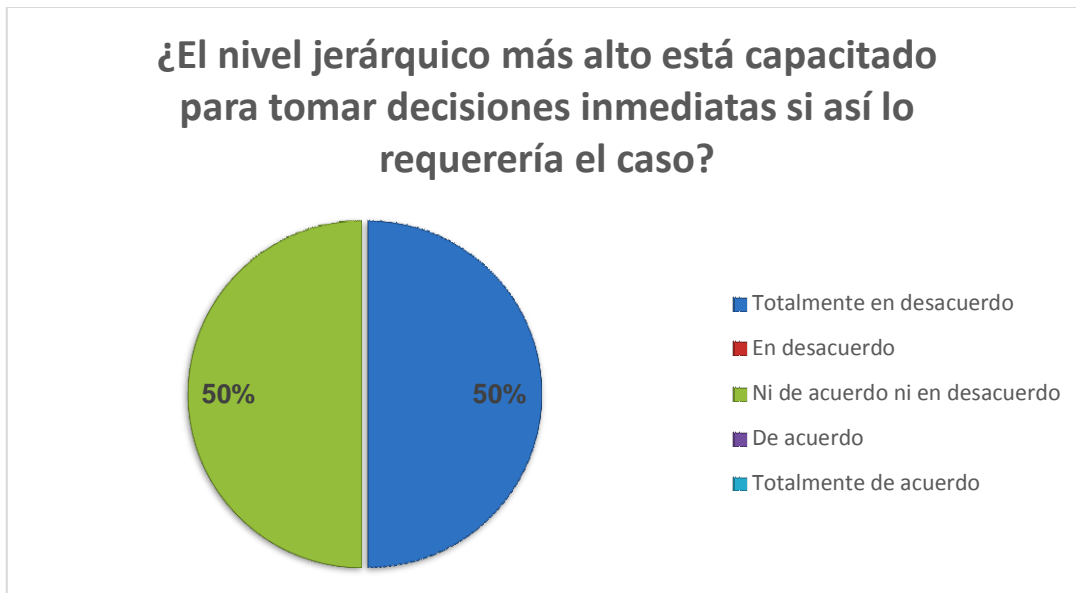
Tabla N° 31 Pregunta 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	50%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 29 Pregunta 14



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis

Al revelar los datos obtenidos en las encuestas obtenemos que el 50% del personal expresa estar totalmente en desacuerdo y el otro 50% alega estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al responder si el nivel jerárquico más alto está capacitado para tomar decisiones inmediatas si así lo requeriría el caso.

Interpretación

Según los datos obtenidos en las encuestas podemos interpretar que al responder si el nivel jerárquico más alto está capacitado para tomar decisiones inmediatas si así lo requeriría el caso, el personal directivo contestó estar totalmente en desacuerdo y la otra parte del personal se manifiesta neutral debido a que las decisiones que ellos toman no se basan en capacitaciones más bien en la experiencia únicamente.

Pregunta N°15

¿Cree usted que las decisiones solo deben ser tomadas por el nivel jerárquico más alto de la institución?

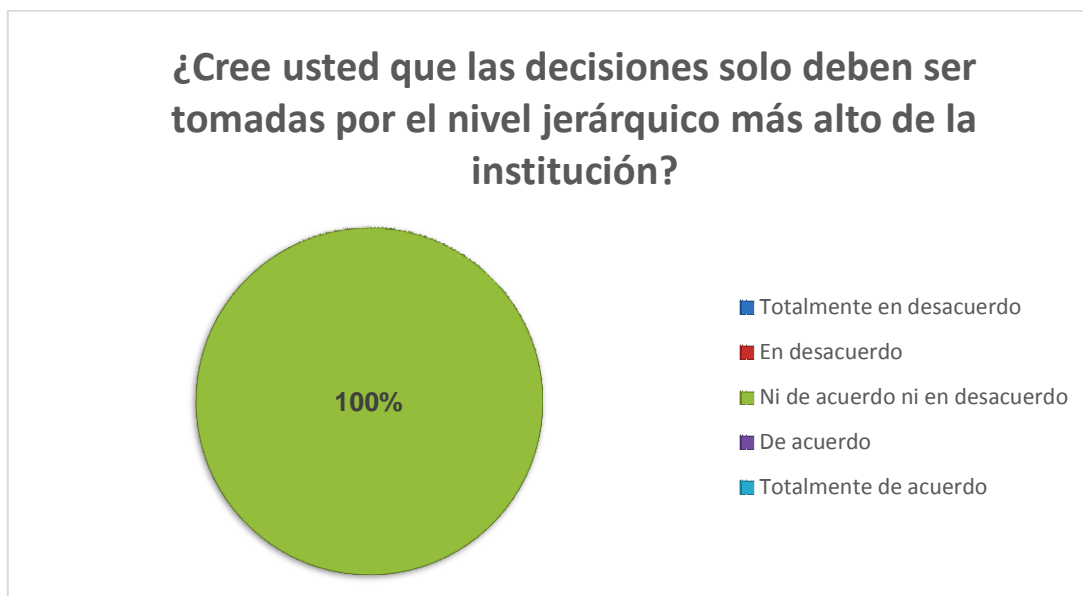
Tabla N° 32 Pregunta 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	100%
De acuerdo		0%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	2	100%

Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Gráfico N° 30 Pregunta 15



Elaborado por: Pamela Páez

Fuente: Datos tabulados en la encuesta

Análisis: Según los datos obtenidos en las encuestas tenemos que el 100% del personal directivo de la institución menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al responder si cree que las decisiones solo deben ser tomadas por el nivel jerárquico más alto de la institución.

Interpretación

Al revelar los datos obtenidos en las encuestas podemos interpretar que el personal directivo se considera imparcial en que las decisiones solo deben ser tomadas por el nivel jerárquico más alto de la institución, ya que en ocasiones si es importante que el personal se sienta identificado al tomar decisiones en la institución.

CHECK LIST DE LA TOMA DE DECISIONES EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN

AUDITOR: Pamela Páez

FECHA: 29 de Julio del 2016

PROCESO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO SI/NO	OBSERVACIONES
La toma de decisiones ayuda a cumplir los objetivos del período académico	Ing. Patricia Campaña	SI	Todas las decisiones tomadas impactan para cumplir con los objetivos planteados.
La toma de decisiones se hace de manera oportuna por parte de los directivos de la institución	Ing. Patricia Campaña	SI	En su mayoría gracias a la experiencia de los directivos las decisiones son tomadas de manera oportuna lo cual genera los beneficios para cumplir los objetivos.
Las decisiones tomadas antes de ejecutarse son autorizadas por la directora	Ing. Patricia Campaña	SI	Si se necesita de previa autorización para llevarse a cabo las decisiones, aun así no todas se ejecutan con este requisito.
Se identifican las decisiones que son programadas	Ing. Patricia Campaña	SI	Las decisiones programadas si se identifican más no están plasmadas en un documento.
Se cuenta con alternativas al momento de decidir sobre decisiones programadas	Ing. Patricia Campaña	NO	Las alternativas no se encuentran detalladas o reflejadas en un documento al cual recurrir en el momento de decidir.
Se identifican las decisiones no programadas	Ing. Patricia Campaña	NO	Las posibles decisiones no programadas no se identifican ya que no se prioriza la estabilidad de la institución.

Se encuentra la institución preparada en caso de enfrentar reestructuración total	Ing. Patricia Campaña	NO	La institución no se encuentra preparada para enfrentar una reestructuración.
El personal recibe algún tipo de incentivo por su mejor desempeño	Ing. Patricia Campaña	NO	No se motiva al personal con ningún tipo de incentivo por lo cual se debería tomar medidas correctivas.
El personal que usted decidió contratar cuenta con actitud y aptitud para desempeñar su cargo	Ing. Patricia Campaña	NO	Las contrataciones han fallado debido que se han receptado carpetas por recomendación.
Se deja una constancia escrita detallando las decisiones que se han tomado de manera periódica	Ing. Patricia Campaña	NO	No se maneja un registro en el cual se detallen las decisiones ni su período de cumplimiento.
Se ejecutan inmediatamente las decisiones que se han tomado	Ing. Patricia Campaña	SI	La mayoría de las decisiones si se cumplen inmediatamente, pero hay otras que no han sido ejecutadas.
Se comunican las decisiones tomadas de una manera oportuna al personal	Ing. Patricia Campaña	NO	La comunicación se basa en supuestos y ausencia de planificación en la institución.
Las decisiones que se han tomado han sido efectivas	Ing. Patricia Campaña	SI	Si se han tomado decisiones efectivas en base a la experiencia de los directivos
El nivel jerárquico más alto está capacitado para tomar decisiones inmediatas si así lo requeriría el caso	Ing. Patricia Campaña	NO	La experiencia es la base para la toma de decisiones, no existe capacitación para el personal responsable de las mismas.

Las decisiones solo deben ser tomadas por el nivel jerárquico más alto de la institución	Ing. Patricia Campaña	NO	Las decisiones se toman solo por parte de los directivos no se toma en cuenta la opinión de ningún miembro de la institución
--	-----------------------	----	--

Elaborado por: Pamela Páez

LIMITACIONES DE ESTUDIO

La presente investigación no tuvo mayor limitación debido a que la Institución nos brindó la apertura para la recolección de la información por lo que se pudo desarrollar con éxito el presente proyecto, sin embargo al realizar las encuestas el personal se percibió un ambiente conflictivo,

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos se puede establecer las siguientes conclusiones:

- Dentro de la institución no se maneja una correcta gestión de los procesos lo cual implica emplear más y mal los recursos; debido que los procesos que dispone la institución se manejan manualmente lo que los hace susceptibles de manipulación y no se dispone de formatos que permitan controlar sobre el cumplimiento de los objetivos.
- El personal no se encuentra motivado e identificado con la institución debido a que existe gran desinterés en cumplir con los procesos y porque no se logra tener una comunicación en la que no se detallan los objetivos a cumplir en la institución.
- Los procesos no se encuentran correctamente definidos, el personal asegura sentirse en un ambiente laboral complicado porque se les solicita ejecutar labores para las cuales no fueron contratados y no se cuenta con procesos de selección y reclutamiento idóneos.
- El personal directivo no se encuentra capacitado para la toma de decisiones, debido a que no se identifican las diversas alternativas que pueden existir con relación a la programación establecida por el no cumplimiento de estas.
- La toma de decisiones en la institución se hace de manera inoportuna porque en la mayoría de casos fallan una correcta comunicación entre el personal ocasionando malestar y conflictos laborales.

RECOMENDACIONES

Se plantea las siguientes recomendaciones para solucionar todas las irregularidades detectadas:

- La Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda se deberá implementar un modelo de procesos de gestión por áreas que permita obtener los resultados deseados, y facilite la acertada toma de decisiones.
- Gestionar los procesos y estructurarlos de una manera tan adecuada que se generen registros en los cuales se detallen los mismos y se deleguen responsables en los que incluso se dé un seguimiento para llegar a cumplir con los objetivos de la institución.
- Se debe motivar al personal de la institución actualizando la inducción, capacitarlos y mejorar la comunicación en la institución para que así mejore el ambiente laboral.
- Capacitar al personal directivo en la toma de decisiones para que puedan actuar con rapidez y acertadamente frente a las diferentes situaciones que pueden presentarse con diversidad de alternativas para que puedan desarrollarse de manera eficaz.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Datos informativos

Título de la propuesta: Recomendaciones al personal directivo y administrativo de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda. en base a una gestión de procesos.

Graduando: Pamela Alejandra Páez Cárdenas

Tutor: Dr. Mauricio Arias

Institución: Universidad Técnica de Ambato

Provincia: Tungurahua

Beneficiarios: Personal de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda.

Responsables: Directora de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía.Ltda.

Tiempo: Cuarto trimestre del Año 2016

Objetivos:

- Realizar un análisis preliminar de los procesos actuales de la institución.
- Establecer políticas y procedimientos
- Reestructuración de los procesos internos de la institución
- Indicadores de Gestión
- Matriz de seguimiento de la Gestión.

Desarrollo:

Realizar un análisis preliminar

ANÁLISIS PRELIMINAR	
ÍTEMS	PROCESO ADECUADO
Control en las pensiones	Se debe registrar el pago de las pensiones de cada alumno, los pagos deben ser puntuales de manera mensual caso contrario se suspenderá su última evaluación. Se debe gestionar el pago en una institución financiera para que sea tomado con seriedad el pago correspondiente a pensiones.
Designación de responsables	Se debe delegar responsables para las distintas actividades, además de llevar los registros correspondientes de las funciones asignadas con firma de responsabilidad.
Reclutamiento del personal	Se deben realizar entrevistas, tener un calendario organizado y gestionado para generar un archivo. Se debe realizar evaluaciones a los postulantes para determinar si poseen actitud y aptitud para desempeñar su cargo. Se debe capacitar al personal de manera periódica para contar con un personal apto para las necesidades que posee la institución.
Registro de horarios	Lo más adecuado sería implantar un reloj biométrico, el cual no sea susceptible de ningún tipo de manipulación por parte del personal.
Proceso de matriculación	Se deben establecer los formatos para este proceso específicamente un definitivo para mantenerlo en el archivo virtual y físico, el mismo que debe ser llevado en orden alfabético, cronológico y debe estar numerado

Elaborado por: Pamela Páez

Establecimiento de políticas y procedimientos

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ALBERT EINSTEIN CÍA.LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

PERÍODO 2016

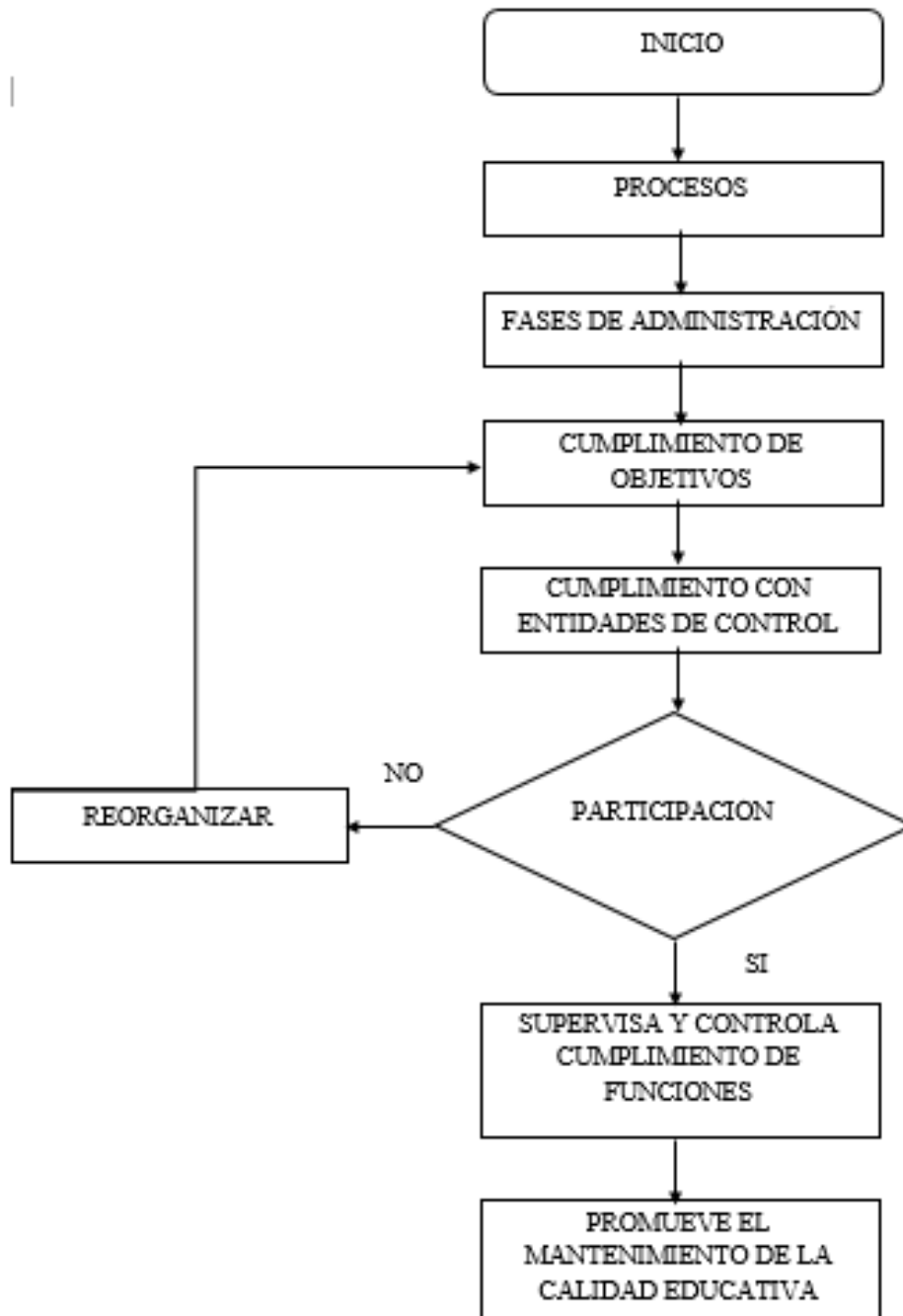
H/H

CONDICIÓN	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Retraso en el pago de las pensiones	Deficiente control y errado registro de los cobros	Desactualización de saldos	Capacitar al responsable en el manejo de los registros correspondientes al cobro de pensiones. Las pensiones se deben registrar en el sistema con el comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado.
Designación de responsables errada	Ausencia de conocimientos funciones	No existe responsables.	Se debe delegar las funciones acorde a las destrezas del empleado. Cada función deberá ser reflejado en un registro con firma de responsabilidad por parte de la persona que lo ejecuto.
Inadecuado Reclutamiento del personal	Falta de parámetros para reclutamiento	Contratación de personal poco competente.	El cupo para entrevistas debe de agendarse, debe analizarse las actitudes y aptitudes de los postulantes
Registro manual de horarios	Carencia de automatización en los procesos	Falta de control de asistencia en el personal que labora	Se debe implementar un sistema automatizado como un reloj biométrico el cual no sea susceptible de manipulación por parte del personal, debe ser custodiado y asistido con toda la seriedad del caso.
Proceso de matriculación	Escases de formatos definidos para los procesos.	Perdida de Información	Se debe definir el formato para este proceso, el cual este pre numerado donde consten todos los datos del estudiante, los cuales deben mantenerse tanto en un archivo virtual como en un archivo físico ordenado en orden alfabético.

Elaborado por: Pamela Páez

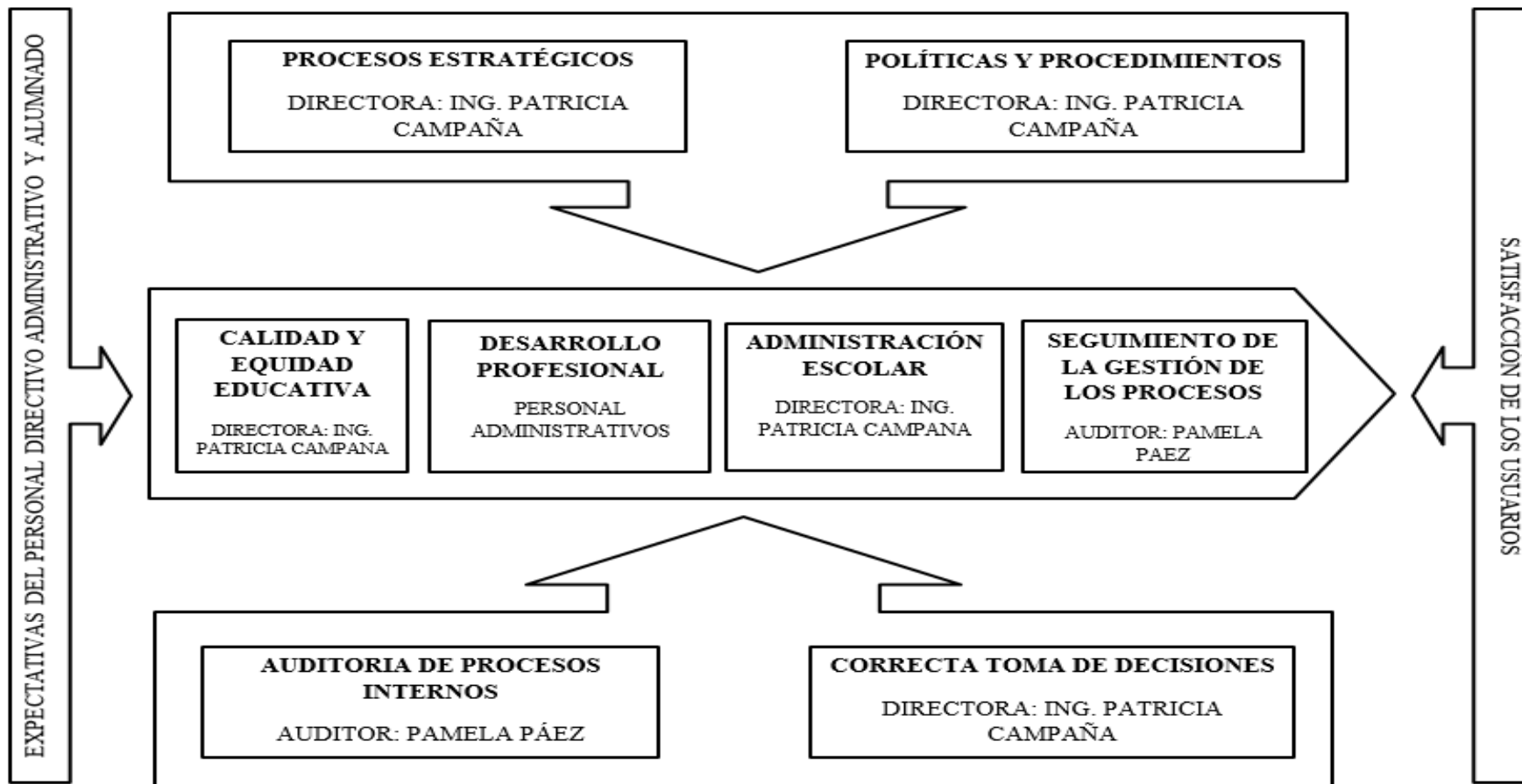
Reestructuración de los procesos internos de la organización

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ACTUAL DE LA ESCUELA ALBERT EINSTEIN



Elaborado por: Pamela Páez
Fuente: Escuela Albert Einstein

Flujograma de procesos propuesto para la Escuela Albert Einstein.



Elaborado por: Pamela Páez

Indicadores de Gestión.

<u>OBJETIVO</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ACTUAL</u>
Dar a conocer al menos al 90% del personal el manual de procesos de la Institución.	$\begin{aligned} & \text{Número de personal que conoce el manual de procesos} \\ & = \frac{\text{Personal que conoce el manual de procesos}}{\text{Total del personal}} \end{aligned}$	15%
Adecuar los procesos al menos en un 60%	$\text{Número de procesos adecuados} = \frac{\text{Procesos adecuados}}{\text{Total de procesos}}$	0%
Definir los procesos para cada área al menos en un 80%	$\text{Número de procesos definidos para cada área} = \frac{\text{Procesos definidos para cada área}}{\text{Total de procesos}}$	0%
Definir los procesos para cada área al menos en un 90%	$\begin{aligned} & \text{Número de procesos difundidos con claridad y anterioridad} \\ & = \frac{\text{Procesos difundidos con claridad}}{\text{Total de procesos}} \end{aligned}$	0%
Capacitar al menos al 70% del personal en el Reglamento Interno de la institución.	$\begin{aligned} & \text{Número de personal que conoce el reglamento interno} \\ & = \frac{\text{Número de personal que conoce el reglamento interno}}{\text{Total del personal}} \end{aligned}$	23%

Proporcionar en un 100% formatos definidos al personal para respaldar los procesos desarrollados.	$\text{Número de procesos que cuentan con formatos definidos} = \frac{\text{Procesos que cuentan con formatos definidos}}{\text{Total de procesos}}$	0%
Controlar al menos en un 80% que el personal concluya sus procesos.	$\text{Número de procesos concluidos} = \frac{\text{Procesos concluidos}}{\text{Total de procesos}}$	85%
Crear al menos el 50% de procesos estratégicos.	$\text{Número de procesos estratégicos} = \frac{\text{Procesos estratégicos}}{\text{Total de procesos}}$	0%
Crear al menos en un 80% procesos de control.	$\text{Número de procesos de control} = \frac{\text{Procesos de control}}{\text{Total de procesos}}$	62%
Controlar en un 100% que se cumpla con la carga horaria establecida.	$\text{Número de personal que cumple su carga horaria} = \frac{\text{Número de horas Trabajadas}}{\text{Total de horas establecidas}}$	0%
Motivar al menos en un 80% al personal a estar comprometido con la Institución.	$\text{Número de personal comprometido} = \frac{\text{Personal comprometido}}{\text{Total del personal}}$	0%

Asignar en un 90% las funciones específicas para el personal.	$\frac{\text{Número del personal que cumple sus funciones}}{\text{Número de personal que cumple sus funciones}} = \frac{\text{Número de personal que cumple sus funciones}}{\text{Total del personal}}$	0%
Automatizar al menos en un 75% los procesos de la Institución.	$\text{Número de procesos automatizados} = \frac{\text{Número de procesos automatizados}}{\text{Total de procesos}}$	0%
Lograr la satisfacción de al menos el 80% de los alumnos de la institución por los servicios prestados durante.	$\text{Número de alumnos satisfechos} = \frac{\text{Alumnos satisfechos con los servicios}}{\text{Total de Alumnos}}$	46%
Dar a conocer al menos al 90% del personal el manual de procesos.	$\text{Número de padres de familia satisfechos} = \frac{\text{Padres de familia satisfechos}}{\text{Total de padres de familia}}$	8%
Mantener el 100% la credibilidad en que los objetivos ayudan a tomar las decisiones.	$\frac{\text{Número de decisiones que ayudan a cumplir los objetivos}}{\text{Decisiones que ayudan a cumplir objetivos}} = \frac{\text{Decisiones que ayudan a cumplir objetivos}}{\text{Total de decisiones}}$	100%
Capacitar al menos en un 80% al personal directivo en la oportuna toma de decisiones.	$\text{Número de decisiones oportunas} = \frac{\text{Decisiones oportunas}}{\text{Total de decisiones}}$	0%

<p>Controlar al menos en un 90% que las decisiones sean autorizadas por la Directora.</p>	$\text{Número de decisiones autorizadas por la directora} = \frac{\text{Número de decisiones autorizadas}}{\text{Total de decisiones}}$	<p>50%</p>
<p>Conocer al menos al 90% cuales son las decisiones programadas de la Institución.</p>	$\text{Número de decisiones programadas} = \frac{\text{Decisiones programadas}}{\text{Total de decisiones}}$	<p>0%</p>
<p>Crear alternativas al menos en un 75% para las decisiones programadas.</p>	$= \frac{\text{Alternativas para decisiones programadas}}{\text{Total de alternativas}}$	<p>0%</p>
<p>Identificar al menos un 75% las decisiones no programadas que se podrían presentar.</p>	$\text{Número de decisiones no programadas} = \frac{\text{Decisiones no programadas}}{\text{Total de decisiones}}$	<p>0%</p>
<p>Capacitar al personal directivo al menos en un 80% para enfrentar una reestructuración.</p>	$= \frac{\text{Personal que considera que pueden enfrentar una reestructuración}}{\text{Total del personal}}$	<p>0%</p>

Incentivar al menos en un 75% al personal de la Institución.	$\frac{\text{Número de personal incentivado por su mejor desempeño}}{\text{Personal incentivado por su mejor desempeño}} = \frac{\text{Total del personal}}{\text{Total del personal}}$	0%
Contratar al menos en un 90% personal que cuenten con aptitud y actitud para desarrollar su cargo.	$\text{Número de personal apto para desarrollar su cargo} = \frac{\text{Personal que cuenta con aptitud y actitud}}{\text{Total del personal}}$	0%
Controlar en un 90% que las decisiones sean detalladas por escrito por el personal de la Institución.	$\text{Número de decisiones detalladas por escrito} = \frac{\text{Decisiones detalladas por escrito}}{\text{Total de decisiones}}$	0%
Ejecutar en un 80% las decisiones que se han tomado en la Institución.	$\text{Número de decisiones ejecutadas inmediatamente} = \frac{\text{Decisiones ejecutadas inmediatamente}}{\text{Total de decisiones}}$	0%
Comunicar en un 100% oportunamente las decisiones tomadas al personal de Institución.	$\text{Número de decisiones comunicadas oportunamente} = \frac{\text{Decisiones comunicadas oportunamente}}{\text{Total de decisiones}}$	0%

<p>Maximizar al menos en un 75% las decisiones efectivas en la institución.</p>	$\text{Número de decisiones efectivas} = \frac{\text{Decisiones efectivas}}{\text{Total de decisiones}}$	<p>0%</p>
<p>Capacitar en un 100% al personal directivo en la toma de decisiones.</p>	$\text{Número de personal capacitado para tomar decisiones} = \frac{\text{Personal capacitado para tomar decisiones}}{\text{Total del personal}}$	<p>0%</p>
<p>Regularizar en un 50% que el personal directivo tome decisiones e incluya al personal administrativo.</p>	$\text{Número de decisiones tomadas por el nivel jerarquico más alto} = \frac{\text{Decisiones tomadas por el nivel jerarquico más alto}}{\text{Total de decisiones}}$	<p>0%</p>

Elaborado por: Pamela Páez

Matriz de seguimiento.

CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA DE SOLUCIÓN
Los procesos no se encuentran realmente definidos, asignados correctamente para cada área de la Institución.	Reestructurar los procesos Internos de la Institución específicos para cada área e identificar el responsable del cumplimiento de los mismos.	Pamela Páez	15/10/2016
El personal se encuentra desmotivado y muy poco comprometido con la Institución por su falta de organización y capacitación hacia ellos.	Motivar al personal para mejorar su compromiso con la Institución al igual que proporcionar capacitación suficiente para que se puedan desempeñar eficientemente.	Pamela Páez	15/11/2016
El personal directivo de la institución desconoce el proceso de toma de decisiones y las alternativas que ellas requieren.	Capacitar al personal directivo de la institución en la toma de decisiones para si lo amerita el caso incluso puedan enfrentar una reestructuración total.	Pamela Páez	20/11/2016
No están definidos los procesos estratégicos y de control en la Institución que permitan llegar a cumplir las metas propuestas.	Crear los procesos estratégicos y de control suficientes para encaminar a la institución al cumplimiento de los objetivos propuestos.	Pamela Páez	07/12/2016
La gestión de procesos es inadecuada en la Institución por lo que genera la toma errada de las decisiones en la misma al igual que no existen parámetros de medición.	Utilizar los indicadores de gestión creados para medir la gestión de los procesos y la toma de decisiones en la institución trimestralmente.	Pamela Páez	18/12/2016

Elaborado por: Pamela Páez

Bibliografía

- Amaya Amaya, J. (2010). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Blanco, Y. L. (2012). *Auditoria Integral*. Bogota: Ecoe.
- Cantoni Rabolini , N. M. (s/f de s/f de 2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 1.
- Carvajal , A. P. (2012). Auditoria de Gestion y su Incidencia en la Toma de Decisiones de la Importadora y Comercializadora Cobra Security division de la ciudad de Ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Carvajal Alexandra. (2 de Abril de 2012). Auditoría de Gestión y su incidencia en la toma de decisiones de la importadora y comercializadora Cobrasecurity división de la ciudad de Ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Offset Santiago.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores.
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). *Metodología de la Investigación Desarrollo de la Inteligencia*. Mexico, D.F.: THOMSON.
- García Galindo , G., & Bolívar Ramírez, J. E. (2014). *Fundamentos de Gestión Pública*. Colombia: Alfaomega.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Grupo Infagon.
- ISO 9001:2008. (s/f de 2008). Sistema de Gestión.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Perú: McGRAW-Hill Interamericana Editores.

- Lara Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de Investigación*. Mexico D.F.: Alfaomega Grupo Editor.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Luz.
- Maquez Pacheco, T. (2012). *Análisis y Propuesta de mejora de procesos de Gestión Universitaria en una entidad de Educación Superior a través de Indicadores aplicados a una Facultad de la misma*.
- Núñez Guerrero, Y., Rodríguez Monroy, C., & Arancibia, S. (2010). Modelo de Gestión por Procesos para la Comunicación Organizacional como Recurso Intangible en Instituciones de Educación Superior. *Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology* , 4.
- Porras, C. (2010). *Auditoria Interna y Auditoria de Gestion*. Mexico D.F: Oceano.
- Prieto Bustamante, F. (2013). SLD176 Gestión de Procesos de Negocios en el Sector de la Salud. *XV Convención y Feria Internacional*, 3.
- Sanchez Ortuño, N. (2014). La Gestion de Procesos y Procedimientos en el Control Administrativo Financiero de la Empresa Constructora Lopez Cia Ltda. Ambato, Tungurahua , Ecuador.
- Soto, E., Dolan , S., & Johansen, O. (2005). *Decisiones en Ambientes de Incertidumbres*. España: Ediciones Deusto.
- Wigodski, J. (Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS

ANEXO N°1- ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida hacia el personal administrativo de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.

Objetivo: Identificar las posibles deficiencias en la gestión de los procesos de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y sírvase marcar una x en la respuesta correcta, esto con la mayor veracidad posible.

Pregunta 1

¿La institución le ha dado a conocer el manual de procesos?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 2

¿Cuenta la institución con los procesos adecuados para la selección del personal, reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 3

¿Se encuentran definidos los procesos para cada área de la institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 4

¿Los procesos son difundidos con claridad y anterioridad a su ejecución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 5

¿Conoce usted el reglamento interno de la Institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 6

¿Existen formatos definidos para respaldar los procesos requeridos por la Institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 7

¿Existe un registro de los procesos concluidos que usted realiza diariamente?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 8

¿Usted conoce los procesos estratégicos que posee la institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 9

¿Conoce usted los procesos de control que posee la Institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 10

¿Se monitorea que se cumpla con la carga horaria diaria establecida al personal de la Institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 11

¿Existe un compromiso claro de mejora continua hacia los procesos administrativos y organizativos de la institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 12

¿Se encarga de desempeñar las funciones que le fueron asignadas estrictamente?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 13

¿Cuántos procesos conoce que sean automatizados?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 14

¿Los alumnos han presentado quejas de los servicios prestados por la institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 15

¿Los padres de familia han presentado reclamos de la educación impartida por parte de la institución a sus hijos?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Firma

Encuestado: _____

Encuestadora: Srta. Pamela Páez

Gracias por su colaboración...!

ANEXO N°2- ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida hacia el personal directivo de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.

Objetivo: Identificar las posibles deficiencias en la toma de decisiones de la Escuela de Educación Básica Albert Einstein Cía. Ltda.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y sírvase marcar una x en la respuesta correcta, esto con la mayor veracidad posible.

Pregunta 1

¿La toma de decisiones ayuda a cumplir los objetivos del período académico?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 2

¿La toma de decisiones se hace de manera oportuna por parte de los directivos de la institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 3

¿Las decisiones tomadas antes de ejecutarse son autorizadas por la directora?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 4

¿Se identifican las decisiones que son programadas?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 5

¿Se cuenta con alternativas al momento de decidir sobre decisiones programadas?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 6

¿Se identifican las decisiones no programadas?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 7

¿Se encuentra la institución preparada para tomar decisiones en caso de enfrentar reestructuración total?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 8

¿El personal recibe algún tipo de incentivo por su mejor desempeño?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 9

¿El personal que decidió contratar cuenta con actitud y aptitud para desempeñar su cargo?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 10

¿Se deja una constancia escrita detallando las decisiones que se han tomado de manera periódica?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 11

¿Se ejecutan inmediatamente las decisiones que se han tomado?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 12

¿Se comunican las decisiones tomadas de una manera oportuna al personal?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 13

¿Las decisiones que se han tomado han sido efectivas?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 14

¿El nivel jerárquico más alto está capacitado para tomar decisiones inmediatas si así lo requeriría el caso?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Pregunta 15

¿Cree usted que las decisiones solo deben ser tomadas por el nivel jerárquico más alto de la institución?

Totalmente en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

Firma

Encuestado: _____

Encuestadora: Srta. Pamela Páez

,

Gracias por su colaboración...!