



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Campus Arturo Ruiz Mora
Santo Domingo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

Tesis previa la obtención del título de:
INGENIERA DE EMPRESAS

**“DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
PARA MEJORAR LOS SERVICIOS AL CLIENTE DE LA
“U.L.E.A.M”, EXTENSION EL CARMEN; 2008”.**

Estudiante:
GLADIS ROSANA FLORES NACEVILLA

Director de Tesis:
Lic. Moisés Lema Padilla. MBA.

SANTO DOMINGO – ECUADOR
FEBRERO, 2011

**“DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL
SERVICIO AL CLIENTE DE LA “U.L.E.A.M”, EXTENSION EL CARMEN;
2008”.**

Lic. Moisés Lema Padilla. MBA

DIRECTOR DE TESIS

APROBADO

Ing. Katusca Rosero

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Eco. Oscar Morales

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Mercy Villavicencio

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo de febrero del 2011

Autor: FLORES NACEVILLA GLADIS ROSANA

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Título de Tesis: “DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA “U.L.E.A.M”, EXTENSION EL CARMEN; 2008”.

**EL CONTENIDO DEL PRESENTE TRABAJO
ES DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE
SU AUTOR.**

Gladis Rosana Flores Nacevilla

Autor

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Campus Santo Domingo

Santo Domingo, de febrero del 2011

Ing. Katusca Rosero

COORDINADORA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

Presente.-

De mi consideración:

Mediante el presente tengo a bien informar que el presente trabajo bajo el tema: **“DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA “U.L.E.A.M”, EXTENSION EL CARMEN; 2008”** propuesto por la Srta. **GLADIS ROSANA FLORES NACEVILLA**, doy fe que ha sido elaborado bajo mi supervisión y control, luego de haber sido concluido el tratamiento de los contenidos se encuentra en condiciones de ser defendido.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Lic. Moisés Lema Padilla. MBA

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo esta dedicado a mis profesores gracias por atreverse a confiar en mí; sinceramente ustedes son la base de nuestras vidas profesionales y toda la vida estaré agradecida.

A mis hermanos, porque siempre pude contar con ellos, este trabajo que parecía inalcanzable en algunos casos, se los debo a ellos por su apoyo, consejos pero sobre todo a mi madre porque gracias a ella y sus enseñanzas de perseverancia, humildad y amor nos inculco el principio principal de la vida, así como también luchar y cruzar las barreara que se presentan. No existe palabras para expresar lo mucho que quiero agradecerles.

A todos ellos esta dedicado este trabajo

Gladis Rosana Flores Nacevilla

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a cuantas personas han hecho posible la realización del presente trabajo con cita especial a mis padres y hermanos, tíos amigos, a los catedráticos, que me colaboraron para que lleve a cabo el desarrollo de mi tesis que con sus exigencias pedagógicas, porque despertaron en mí el espíritu de superación.

Agradezco también a ese ser divino que me dio fuerzas para seguir adelante con mis sueños y esperanza para emprender el camino de mi vida.

A todos ellos el más profundo agradecimiento

Gladis Rosana Flores Nacevilla

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Hoja de Sustentación y Aprobación de los Integrantes del Tribunal.....	ii
Hoja de Responsabilidad del Autor	iii
Informe de Aprobación del Director del Plan de Titulación	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice	vii
Resumen.....	xiv

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Problema	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.2.1. Diagnóstico	2
1.2.2. Pronóstico	3
1.2.3. Control del Pronóstico	3
1.2.4. Sistematización	3
1.2.5. Formulación.....	4
1.3. Título	4
1.4. Objetivo General.....	4
1.5. Objetivos Específicos	4
1.5.1. Identificar y analizar los servicios de atención al cliente interno y externos que presta la Extensión El Carmen	4
1.5.2. Conocer la Misión, Visión y Valores de la “U.L.E.A.M.” matiz Manta, para plantear una misma filosofía en la extensión, como producto multiplicador	4
1.5.3. Identificar las necesidades de capacitación de los docentes, empleados y trabajadores que prestan servicios al cliente interno y externo de la extensión ..	5
1.5.4. Identificar los insumos necesarios que permitan mejorar los servicios que presta actualmente.....	5
1.5.5. Establecer las estrategias corporativas, competitivas y otras necesarias a aplicarse para lograr mejoramiento institucional en cuanto a servicios de atención al cliente	5
1.5.6. Estimar el presupuesto mínimo necesario para el cambio.....	5
1.6. Justificación de la Investigación.....	5
1.7. Idea a Defender.....	6
1.8. Marco Teórico	7
1.8.1. Revisión de la Literatura.....	7
1.8.2. Apoyo a la Teoría	13

1.9.	Definición de Términos Operacionales	15
1.10.	Metodología.....	17
1.10.1.	Tipos de Investigación.....	17
1.10.2.	Métodos de Investigación.....	18
1.10.3.	Fuentes y Técnicas de Investigación	19
1.11.	Población / Muestreo	20
1.11.1.	Población	20
1.11.2.	Muestreo	20
1.11.3.	Muestreo Estratificado con Afijación Proporcional	21
12.	Tabulación y Difusión de los Resultados de la Encuesta	22

CAPITULO II

MARCO CONCEPTUAL Y DE REFERENCIA

2.1.	Administración de Recursos Humanos.....	23
2.1.1.	Actividades de la Administración de Recursos Humanos	23
2.2.	Planeación Estratégica	24
2.2.1.	Proceso de Planeación Estratégica.....	25
2.2.2.	Beneficios de la Planificación Estratégica.....	25
2.3.	¿Planeación?	26
2.3.1.	¿Tipología de la Planeación?.....	28
2.4.	¿Qué es Estrategia?.....	30
2.4.1.	Tipos de Estrategias.....	31
2.4.2.	El BSC y el Sistema Gerencial Estratégico	32
2.4.2.1.	Las cuatro perspectivas del BSC	32
2.5.	Control	34
2.5.1.	El Control	34
2.5.2.	Función del Control	34
2.6.	Calidad.....	35
2.6.1.	Beneficios de la Calidad	35
2.7.	Equipo.....	36
2.7.1.	Trabajo en Equipo	36
2.8.	Tecnología	36
2.9.	Servicio.....	37

2.9.1.	Servicio al Cliente	37
2.9.1.1.	Estrategia del Servicio al Cliente.....	38
2.9.1.2.	Principios Básicos del Servicio	38
2.10.	Cliente.....	38
2.10.1.	Satisfacción del Cliente	39
2.11.	Desarrollo del Personal.....	39
2.11.1.	Comunicación.....	40
2.11.2.	Entrenamiento.....	40
2.11.3.	Motivación.....	41
2.11.4.	Capacitación	41
2.12.	¿Desarrollo Organizacional (DO)?.....	42

CAPITULO III SITUACIÓN ACTUAL

3.1.	Diagnóstico de la Situación Actual de la “U.L.E.A.M”, Extensión ElCarme.....	43
3.2.	Limitación de la Investigación	45
3.3.	Competencia	46
3.4.	Funciones y Objetivos de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" De Manabí, Extensión El Carmen.....	47
3.4.1.	Misión y Visión	47
3.4.2.	Objetivo y Estrategias Institucionales	48
3.5.	Estructura Orgánica Funcional de las Autoridades de la Extensión.....	48
3.5.1.	Junta De Extensión	48
3.5.2.	Consejo de Extensión	49
3.5.3.	Decano de la Extensión	49
3.5.4.	Coordinador General Académico	50
3.5.5.	Consejo de Escuela.....	50
3.5.6.	Director de Escuela.....	51
3.6.	Estructura De Coordinación Académico Actual.....	51
3.7.	Estructura Organizacional Funcional de las Unidades de Orden Administrativo.....	56
3.8.	Ubicación de la “U.L.E.A.M”, Campus El Carmen	61
3.9.	Organigrama de la Estructura Organizacional de la Universidad	62
3.10.	Estadística de los Estudiantes del Cantón El Carmen Manabí	65
3.11.	Análisis y Resultados de Datos	66
3.11.1.	Encuesta a los Estudiantes de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen.....	67

3.11.2.	Encuestas al Personal Administrativo de la “Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen	77
---------	--	----

CAPITULO IV PROPUESTA

4.1.	Diseño de una Planificación Estratégica	86
4.2.	Misión.....	89
4.3.	Visión.....	89
4.4.	Valores Corporativos	90
4.5.	Aspecto Legal	90
4.6.	Factores Claves Del Éxito	91
4.7.	Estructura de la Matriz F.O.D.A.....	92
4.8.	Objetivos.....	93
4.8.1.	Objetivo General.....	93
4.8.2.	Objetivos Específicos	93
4.9.	Estrategias.....	94
4.9.1.	Modelo de un Plan de Capacitación	96
4.9.1.1.	Propuesta de Capacitación para el Personal Docente.....	100
4.9.2.	Programa de Capacitación	101
4.9.2.1.	Programa de Capacitación para el Personal Administrativo	102
4.9.3.	Planeación para el Coordinador General Académico de la “ULEAM”; Extensión El Carmen.....	103
4.9.4.	Planeación de la Infraestructura de Documentación y Archivo Bibliotecario	104
4.9.5.	Estrategia para el Personal Administrativo	105

CAPITULO V INVERSIÓN

5.1.	Presupuesto para la Implementación de las Estrategias	108
------	---	-----

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.	Conclusiones	111
6.2.	Recomendaciones	112
	Bibliografía	114
	Glosario	116
	Anexos	118

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1	30
Imagen N° 2	36
Imagen N° 3	39
Imagen N° 4	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	63
Tabla N° 2	65
Tabla N° 3	66

ÍNDICE DE FOTOS

Foto N° 1	43
Foto N° 2	51
Foto N° 3	86
Foto N° 4	89
Foto N° 5	89
Foto N° 6	91
Foto N° 7	93
Foto N° 8	94
Foto N° 9	101
Foto N° 10	103
Foto N° 11	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.....	67
Figura N° 2.....	68
Figura N° 3.....	69
Figura N° 4.....	70
Figura N° 5.....	72
Figura N° 6.....	73
Figura N° 7.....	74
Figura N° 8.....	75
Figura N° 9.....	76
Figura N° 10.....	77
Figura N° 11.....	78
Figura N° 12.....	79
Figura N° 13.....	80
Figura N° 14.....	81
Figura N° 15.....	82
Figura N° 16.....	83
Figura N° 17.....	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.....	67
Cuadro N° 2.....	68
Cuadro N° 3.....	69
Cuadro N° 4.....	70
Cuadro N° 5.....	71
Cuadro N° 6.....	72
Cuadro N° 7.....	74
Cuadro N° 8.....	75
Cuadro N° 9.....	76
Cuadro N° 10.....	77
Cuadro N° 11.....	78
Cuadro N° 12.....	79
Cuadro N° 13.....	80
Cuadro N° 14.....	81
Cuadro N° 15.....	82
Cuadro N° 16.....	83
Cuadro N° 17.....	84

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo N° 1 Fotografías de la “U.L.E.A.M”
- Anexo N° 2 Estatutos de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí
- Anexo N° 3 Encuestas
- Anexo N° 4 Programa de Planeación Estratégica

RESUMEN EJECUTIVO

Universidad LAICA "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen, es una Institución de Educación Superior, sin fines de lucro. Está regida por la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley de Educación Superior y su Reglamento, Estatuto, los reglamentos expedidos por el **CONESUP**, la institución. Tiene su domicilio en la ciudad de Manta con su extensión de paralelos en el Cantón El Carmen.

La "U.L.E.A.M", Extensión El Carmen está dedicada a formar profesionales académicos, científicos, tecnológicos y humanísticos competentes y con fundamentación ética y moral, que aportan significativamente al mejoramiento de las condiciones de vida de la colectividad.

En el primer capítulo se define el entorno en el cual se encuentra la Universidad LAICA "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen, y las alternativas de soluciones que podemos implementarse en la misma.

En el segundo capítulo podemos observar los temas obtenidos de importancia que se deben aplicar para la elaboración de un Diseño de Planeación Estratégica. En el tercero se da a conocer la situación actual de la Institución, cómo se encuentra en el mercado y que necesita para mejorar tanto interna como externamente.

En el cuarto capítulo tenemos la propuesta del Diseño de Planeación Estratégica implementando objetivos, metas, estrategias, políticas, recursos humanos, materiales etc., esto permitirá mejorar el servicio al cliente y el desempeño laboral de sus colaboradores, mayor posición en el mercado actual.

Por último presento el quinto capítulo, en el cual se determinan las conclusiones, las debidas recomendaciones y anexos correspondientes a la investigación realizada durante la elaboración del Plan.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA

En la actualidad, el entorno social ha ido cambiando conforme a nuestras necesidades, es por ello que las instituciones tienden a mejorar el desarrollo con nuevas técnicas o alternativas que permitan mejorar y tener clientes satisfechos. Una razón más para que los planteles educativos deban considerar la gran importancia, que los conocimientos e incentivos del Recurso Humano permitirá fortalecer la satisfacción del cliente interno y externo.

En el desarrollo del trabajo de investigación he logrado detectar que existe una mala atención por parte de determinados empleados, trabajadores y otro personal administrativo, que carecen de una actitud y aptitud responsable, amable, cortes acorde a las demandas exigidas por los estudiantes, así como también una desorganización en su respectivas funciones ya que algunos de ellos realizan las funciones de los otros debido a las ausencias de sus compañeros, no existe un control adecuado que supervise el proceso laboral del personal administrativo y su horario de trabajo, hay que considerar la falta de un programa formal de capacitación del personal que permita mejorar las necesidades de sus clientes. No cuenta con los suficientes medios para la atención a los usuarios en las áreas administrativas, biblioteca, audiovisuales, entre otros, lo que la atención es limitada para el número de usuarios internos y externos que cuenta la universidad. No se ha realizado las suficientes inversiones para que la extensión cuente con los suficientes textos especializados y actualizados, así como la Biblioteca no cuenta con los suficientes medios de difusión de los textos que dispone; las ventanillas de atención al público se caótica en determinadas horas ante la ausencia de los responsables o porque el sistema se colgó.

La falta de una adecuada implementación de fuentes bibliográficas para que el estudiante realice el proceso de investigación que le permita promover los

conocimientos, así como, también las herramientas necesarias para el desenvolvimiento del estudiante en la actualización y consultas bibliográficas que le permitirán aplicar en sus respectivas tareas.

El proceso de investigación de dichos problemas permite encontrar detalladamente los factores negativos del plantel con el propósito de encontrar alternativas de solución encaminadas a mejorar la atención al cliente interno y externo.

Por lo antes mencionado propongo diseñar una planificación estratégica que permita mejorar el servicio al cliente que presta la “Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen debido a que en los últimos años la insatisfacción del cliente es muy notoria ocasionado por la poca importancia que se le da al Recurso Humano del área administrativo que labora en el plantel educativo dejando falencias en la atención al cliente.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Diagnóstico:

En la actualidad, la imagen de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión El Carmen no satisface las necesidades del cliente debido a que ofrece un ineficiente servicio a sus clientes internos y externos dados por una mala atención de parte de los empleados, ocasionados por la falta de motivación al personal administrativo, no existe una fuente (libros) adecuada de investigación que refuercen los conocimientos, así como también otros elementos necesarios para el desenvolvimiento del estudiante.

Esto se ha dado por la menor importancia que se da a los programas de capacitación y motivación del personal administrativo, la necesidad de materiales didácticos que encaminan el desempeño de los estudiantes, pese a que la biblioteca es pequeña no

existe un proceso adecuado de ingresos y salidas de libros suficientes, o estos textos escolares no son actualizados.

1.2.2. Pronóstico:

Si no se da mayor importancia a los programas de capacitación y motivación, así como también a la dotación de materiales necesarios para despertar el interés y mantener la participación activa en el proceso de satisfacción al cliente, la institución educativa se enfrentará en el futuro a graves consecuencias en cuanto a la participación en el mercado competitivo y por ende a una pérdida de estudiantes por deserción, así como el proceso enseñanza aprendizaje será incompleta ni tampoco será actualizada.

1.2.3. Control del pronóstico:

Para la “U.L.E.A.M.”, extensión El Carmen, se considera como una alternativa de solución al problema, el diseño de una planificación estratégica orientada al personal administrativo, fortaleciéndose mediante un programa de capacitación y motivación, así como también la implementación de fuentes bibliográficas, y los materiales necesarios (computadores, audiovisuales) cuyo propósito es mejorar el proceso de atención al cliente.

1.2.4. Sistematización:

Para solucionar el problema de la institución “U.L.E.A.M.”, extensión El Carmen en lo que se refiere a la calidad y calidez de atención a los clientes internos y externos se hace necesario la implementación de un diseño de planificación estratégica en los programas de capacitación, motivación y el manejo necesario de fuentes bibliográficas e instrumentos necesarios que permitan mejorar el proceso de atención al cliente, los medios audiovisuales, computadores cuya finalidad es atender las necesidades del estudiante, mejorando la atención al cliente interno y externo.

1.2.5. Formulación:

La aplicación de un diseño de planificación estratégica para mejorar el servicio al cliente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, extensión de paralelos El Carmen fortalecerá los programas de capacitación, motivación y la utilización de los instrumentos necesarios para cumplir de manera satisfactoria con sus funciones, promoviendo un mejor servicio al cliente interno como externo, motivados por nuevas expectativas de logro y el alcance de trabajo en el proceso de atención al cliente y enseñanza aprendizaje de tal manera sea motivador.

1.3. TITULO

“Diseño de una Planificación Estratégica para mejorar el servicio al cliente de la “U.L.E.A.M.”, Extensión de paralelos El Carmen; 2008”.

1.4. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de Planificación Estratégica para mejorar los servicios al cliente: administrativos y de biblioteca y de los servicios conexos que presta la “U.L.E.A.M.”, Extensión El Carmen, para poder incrementar, mejorar los ya existentes para que se atienda con calidad y calidez a los clientes internos y externos que demandan atención todos los días, mediante acciones que incentiven el cambio.

1.5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.5.1.** Identificar y analizar los servicios de atención al cliente interno y externos que presta la Extensión El Carmen.
- 1.5.2.** Conocer la Misión, Visión y Valores de la “U.L.E.A.M.” matiz Manta, para plantear una misma filosofía en la extensión, como producto multiplicador.

- 1.5.3. Identificar las necesidades de capacitación de los docentes, empleados y trabajadores que prestan servicios al cliente interno y externo de la extensión.
- 1.5.4. Identificar los insumos necesarios que permitan mejorar los servicios que presta actualmente.
- 1.5.5. Establecer las estrategias corporativas, competitivas y otras necesarias a aplicarse para lograr mejoramiento institucional en cuanto a servicios de atención al cliente.
- 1.5.6. Estimar el presupuesto mínimo necesario para el cambio.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la “U.L.E.A.M.”, extensión El Carmen la atención de servicios al cliente interno ((docentes, personal administrativo, estudiantes, trabajadores), y externo (estudiantes de otras instituciones educativas, docentes, público en general) son deficitarias en la actualidad que ha ocasionado un sinnúmero de reclamos, las autoridades han buscado alternativas, pero las limitaciones presupuestarias, técnicas-administrativas y de dependencia no han permitido desarrollarse, pero no ha constituido un alto en la toma de decisiones de sus autoridades, porque así lo faculta el Reglamento y las necesidades de los clientes así lo demandan, para que la educación sea integral requiere de las tecnologías, de los medios y de los modos necesarios y actualizados.

Una de las razones para proponer la necesidad de una Planificación Estratégica en la extensión El Carmen, es la búsqueda de acciones, modos y medios a más de los financieros que permitan mejorar la atención al usuario interno y externo, satisfaciendo sus necesidades pero para lograrlo posiblemente sea necesario de una capacitación, o de la incorporación de medios, modos y de los recursos necesarios para lograr la implantación e implementación del cambio. Dotar de instrumentos y medios

tecnológicos requerirán de una actualización de los conocimientos, solamente los usuarios serán los beneficiarios

Impacto Social: Contribuirá a mejorar el nivel de conocimientos de los usuarios, mejorara las habilidades y destrezas de docentes, alumnos y otros usuarios, gracias al mejoramiento de los servicios que se presta en forma técnica, estructural, personal y administrativo, lo que permitirá obtener productos satisfechos y comprometidos con la extensión, el cantón y la provincia.

Impacto Metodológico: La filosofía y metodología de la planificación estratégica basado en el conocimiento teórico-práctico permitirá avizorar el futuro, anticiparse a los cambios e integrar de los planes necesarios del cambio

Impacto Teórico: El ejercicio acertado del liderazgo es lo que conlleva a la Gerencia Empresarial a concebirse a través de un enfoque estratégico que repercuta en el cambio de las necesidades de los usuarios internos y externos de la universidad, extensión El Carmen. Porque es un proceso donde la organización planifica con claridad lo que desea lograr y utiliza estrategias para disminuir o anular la incertidumbre, a través de la incorporación integral de aspectos basados en la creatividad e innovación con el fin de crear un futuro exitoso con agregados de valor.

1.7. IDEA A DEFENDER

La Planificación Estratégica a través de la exploración exhaustiva en el análisis de los problemas que ocasionan la limitación de satisfacción en el cumplimiento y demanda de necesidades que brinda el personal administrativo, docentes, trabajadores, estudiantes a la comunidad, a los clientes internos y externos de la “Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, extensión El Carmen, pensando en el futuro, anticipando a los cambios, observando y midiendo las opciones estratégicas planteadas, mediante la integración de planes estratégicos, de forma que el desempeño de los involucrados sea total mayor que la suma de sus partes.

La planificación estratégica en los servicios administrativos, audiovisuales y de biblioteca permitirá mejorar con calidad y calidez la atención del cliente interno y externo de la extensión de paralelos de al “U.L.E.A.M.” El Carmen, lo que permitirá medir sus resultados en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en la toma de decisiones de las autoridades.

1.8. MARCO TEÓRICO

1.8.1. Revisión de la Literatura.

“Se entiende como satisfacción a un sentimiento de dolor o placer que influye en el pensamiento objetivo y su comportamiento. La satisfacción de los empleados y trabajadores deben ser tomadas como justas y equitativas ya sea a través de la recompensa económica o motivación le permitirá fortalecer el desempeño laboral permitiendo lograr una producción alta, promedio, es decir, que un alto desempeño contribuye a una gran satisfacción en el empleo”¹

El proceso de la Administración de Recursos Humanos nunca se detiene más bien es un proceso progresivo que trata de mantener siempre al personal adecuado, es decir que a través del capital humano se describe el valor del conocimiento, habilidades y capacidades que poseen un impacto en el desempeño de la empresa. El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma, el hombre es y continuara siendo el activo más valioso de una empresa, por ello es importante considerar que el recurso humano, permite a través de sus habilidades y capacitación proyectar el logro de sus funciones y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, la institución educativa tiene la responsabilidad de encontrar formas de desarrollar el rendimiento de los trabajadores.

“El plan estratégico es conocido como un conjunto de acciones programadas para conseguir el objetivo a plazo fijo, es decir, que permita construir un futuro considerando el presente de una empresa, a través de ella se puede partir con la

¹ KEITH, DAVIS, JOHN, W., NEWSTROM.: El Comportamiento Humano en el Trabajo, México, McGRAN-HILL/INTERAMERICANA, Tercera Edición, Pág. 212, Año 1991.

evolución y selección de los puntos fuertes, débiles, amenazas, oportunidades que representan la imagen de una empresa. La finalidad por tanto de un proceso de efectividad, planificación estratégica es la de ayudar a la dirección a fijar objetivos óptimos a largo plazo, maximizar el tiempo útil de la dirección y, su percepción de previsiones y tendencias importantes, estimulando y motivando a todos los niveles de la empresa”²

Un plan estratégico permite emplear todos los elementos de poder, para lograr los propósitos de una organización e institución, es decir; establece un conjunto de reglas para asegurar una decisión óptima en consecución de objetivos preestablecidos por la institución, mediante la planificación las autoridades pueden tomar decisiones que permita fortalecer el desarrollo institucional, ya que sin un plan, los administradores y sus seguidores tienen muy pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde se están desviando de su camino.

“La evolución de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que juzga o estimula el valor, la exigencia, las cualidades y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. Es un medio a través del cual se pueden localizar problemas y buscar la forma de resolver los problemas de desempeño y mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en la organización”³

El rol del recurso humano es importante para el desarrollo institucional por ello la evaluación del desempeño permitirá hacer una valoración del esfuerzo realizado por los empleados en el cumplimiento de su labor, la evaluación de desempeño es una técnica imprescindible en la actividad administrativa que permite obtener una razonable información respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo, con el propósito de estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de los empleados, es decir, permite obtener la información necesaria para lograr establecer alternativas de solución con la finalidad de mejorar el ambiente y actitud al trabajo, y la aptitud para hacerlo.

² ABASCAL, R., Francisco.: Como se Hace un Plan Estratégico, Madrid-España, Segunda Edición, ESIC, Pág.187, Año 1988.

³ ADALBERTO, Chiavenato. : Gestión del Talento Humano, Bogotá-Colombia, Primera Edición, McGRAW - HILL, Pág. 197, Año 2004.

“Es propicio de los seres humanos estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de su vida. Tan pronto que sea satisfecho el deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente. Esta aparición depende, prácticamente siempre del estado de satisfacción de las restantes motivaciones.”⁴

Satisfacer las expectativas de los clientes es esencial para cualquier empresa, en la cual las autoridades encargadas deben satisfacer los requerimientos en cuanto a la atención del servicio, considerando las necesidades de sus clientes, el esfuerzo humano y la fijación de los objetivos organizacionales e institucionales que permitan el/los cambio (s).

“La calidad del servicio es un tema tan importante dado que un cliente es cada día más crítico respecto al servicio, es por ello que muchos países tienen normas sobre la calidad de servicio que refuerza a las organizaciones a mantenerse en un mercado competitivo, ofrecen un servicio de calidad les permiten sobrevivir en el mercado”⁵

La calidad del servicio es generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes, esto dependerá de la importancia que se le da a los recursos humanos ya que son los que se relacionan directamente con los clientes y satisfacen sus necesidades, logrando mejorar la situación rentable dentro de un mercado competitivo que busca mejorar y otorgarle la más alta calidad a la satisfacción del cliente. La calidad que satisface plenamente genera innumerables beneficios, garantiza un espacio de mercado para la institución y permite que ella permanezca fiel a sus objetivos, es decir, satisfacer las necesidades o demandas que un conjunto de clientes potenciales, externos o internos, pueden requerir en el presente o en el futuro.

“Trabajo en equipo es el proceso en el cual las personas trabajan activamente y en conjunto para lograr un objetivo común”⁶

⁴ ABRAHAN, H., Maslow.: Motivación y Personalidad, Madrid – España, Segunda edición, Díaz de Santos, Pág. 8, Año 1991.

⁵ DENTON, D., Krith.: Calidad en el Servicio a los Clientes, Madrid – España, Primera Edición, Díaz de Santos S.A., Pág. 3, Año 1991.

⁶ JOHN R. SCHERMERHORN, JR.: ADMINISTRACIÓN, México. Primera edición LIMUSA, S.A. DE C.V. Pág. 352, Año 2003.

Todas las actividades en equipo se da mediante el propósito de alcanzar un objetivo común, el desarrollo de las relaciones interpersonales entre los miembros, el análisis de funciones para definir el papel y las responsabilidades de cada miembro, el análisis del proceso de equipo, así como también la definición de normas, procedimientos y políticas que permitan cumplir eficientemente las tareas, logrando fortalecer las funciones activas de los colaboradores que buscan mejorar la situación de la empresa.

“La tecnología se enfoca a la utilización de la información para el desempeño laboral, es una herramienta que permite obtener información avanzada con el propósito de mejorar conocimientos a través de su información se puede llevar a cabo la toma de decisiones que puedan fomentar al desarrollo o cambio de una organización”⁷

La utilización de los elementos necesarios y actualizados, permitirán que los estudiantes puedan desenvolverse en sus respectivas aulas y con ello mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, es decir; la utilización de los materiales didácticos (libros) correctos fomentara la capacitación y habilidad de los clientes interno y externo, por lo que es recomendable mejorar el rendimientos de las fuentes de investigación. En estos medios se involucra los medios tecnológicos como son los audiovisuales entre otros.

“La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.”⁸

La administración consiste en dar forma, de manera consistente y constante a las organizaciones e instituciones. Por ello es importante contar con la colaboración del personal para alcanzar las metas y lograr óptimos niveles de rendimiento y así superar los obstáculos que se presentan en el futuro. Una administración activa, continúa dirigida a crear un clima laboral y un ambiente humano de apoyo y confianza.

⁷SAMUEL, C., Certo. : Administración Moderna, Bogota-Colombia, Octava Edición, Prentice-Hall, Inc., Pág. 109, Año 2000.

⁸ www.monografias.com/trabajos14/administracion-empresas/administracion-empresas.shtml - 176k

“El éxito que puede tener una organización al alcanzar sus objetivos, y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo es probable que la organización alcance sus metas, ya que sobre ellos cae la responsabilidad de administrar todos los recursos con los cuales cuenta la empresa.”⁸

Las autoridades influyen en la calidad del clima laboral, en la participación en el mercado; dependerá de las funciones que desempeña, así como también en la actitud y aptitud colaboradora de sus trabajadores para lograr a los objetivos institucionales. La empresa o las instituciones dependerán de las decisiones y las técnicas que utilizan las autoridades para influir en el funcionamiento activa de sus colaboradores.

“La importancia de la motivación es que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de los objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.”⁸

Motivar y recompensar es una de las actividades más importantes y a la vez más desafiantes. Las autoridades encargadas que quieren que sus empleados hagan su máximo esfuerzo, saben que necesitan ajustar sus prácticas motivacionales para satisfacer las necesidades y deseos de sus empleados y demás colaboradores.

“La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización; después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.”⁹

La planificación es esencial para la institución que junto a sus colaboradores cumplan con los objetivos, metas, incorporando alternativas de solución que permita adaptarse al cambio y mejorar las funciones laborales con sus colaboradores, es decir; se establece estándares a seguir, para desarrollar objetivos comunes para ello se analiza la situación de la empresa, y se elabora diagnósticos, permitiendo desarrollar un curso de acción.

⁸ www.monografias.com/trabajos14/administracion-empresas/administracion-empresas.shtml - 176k

⁹ www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372k

“La planificación estratégica es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y de toma de decisiones colectivas, acerca del que hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones; no sólo para responder a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno.”⁹

Si bien tomar buenas decisiones estratégicas es una de las mayores responsabilidades del propietario o director general de una organización e institución: docentes, empleados, trabajadores y demás colaboradores deben participar y comprometerse en formular, implantar e implementar y evaluar las estrategias. La participación activa y el compromiso de todos los que forman parte de la empresa son clave para conseguir el compromiso con los cambios que se requieren la institución.

“El uso de estrategias permite asumir un compromiso con los objetivos a alcanzar, anticipar dificultades y necesidades, proyectar aplicaciones antes de que ocurran, reducir el número y gravedad de los errores, disminuir el grado de improvisación y aumentar las probabilidades de éxito de las iniciativas institucionales.”¹⁰

Las estrategias son "el programa general para definir y alcanzar los objetivos y poner en práctica su misión". Orientado al nivel directivo, que ayuda a visualizar o expresar la situación actual y pasada, derivada de las actividades global del servicio que presta, considerando los factores externos que inciden en su ámbito de ejecución.

“Dentro del planteamiento de la Estrategia, se describe cómo se lograrán los objetivos generales de manera eficaz y correcta, es decir qué acciones de intervención ayudarán a la organización a cumplir con su Misión, organizando para cada estrategia planes y presupuestos, tan detallados como sea necesario.”¹⁰

Las estrategias permite que las organizaciones e instituciones tomen parte activa, en la

⁹ www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372k

¹⁰ www.paisrural.org/molino/10/que_es_una.htm - 16

configuración de su futuro, es decir; la institución u organizaciones pueden emprender actividades e influir en ellas y por consiguiente, puede controlar su destino. Los pequeños y grandes empresarios, los directores ejecutivos, los presidentes, los gerentes o autoridades de muchas empresas lucrativas y no lucrativas han reconocido y obtenido los beneficios de administrar sus estrategias logrando superar a la competencia, mejorando las funciones de sus colaboradores en caminata hacia un objetivo común.

1.8.2. Apoyo a la Teoría

“El aprendizaje no supone meramente la adquisición de datos y hechos sino la reintegración holística del individuo, produciendo cambios continuos en la propia imagen, los sentimientos la conducta y la relación con el entorno.”¹¹

En la actualidad el personal es una parte importante que lleva a cabo el funcionamiento y mejoramiento de las instituciones dentro de un mercado competitivo, es por ello que merecen una atención especial. Debemos desarrollar nuestra capacidad para aprender de la experiencia y convertir los fracasos en oportunidades de aprendizaje. Podemos afrontar y resolver problemas desarrollando el potencial creativo, abriendo la mente para encontrar perspectivas y soluciones nuevas; arriesgar y romper con la rutina, para innovar y llegar más allá. Será preciso conocer y aplicar técnicas de creatividad, y desplegar un espíritu crítico a la vez constructivo.

“El sistema educativo, y en especial la formación universitaria, debe dar respuesta a todo un conjunto de necesidades formativas que finalmente van a resultar fundamentales para la adecuada integración y el eficaz desempeño posterior en el ámbito laboral. Para ello es necesario garantizar que los estudiantes y el personal reciban una capacitación que complemente aquellos contenidos específicos que constituyen el núcleo central de la formación que reciben en cada una de las diferentes áreas.”¹²

El sistema educativo, y en especial la formación universitaria, debe llevar a cabo la

¹¹ ABRAHAN, H., Maslow.: Motivación y Personalidad, Madrid – España, Díaz de Santos, Segunda edición, Pág. 388, Año 1991

¹² BALLEMATO, P., Guillermo.: La Capacitación del Nivel Educativo, contexto educativo. com.ar/2003/2/ nota- 06

creación de nuevas propuestas con fines de desarrollo profesional y un proceso adecuado de sus funciones a través de programas, cursos, y proyectos de capacitación dirigidos al desarrollo personal que permita mejorar la actitud y su desempeño laboral. Toda institución está obligada a dar respuesta a todo un conjunto de necesidades con la finalidad de mejorar la integración, actitud y el eficaz desempeño en el ámbito laboral, la creencia en la propia capacidad para desarrollar eficazmente una actividad y concluirla con éxito.

"Desarrollar personas no es solo darles información para que aprenda nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles la formación básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamiento que les permitan ser más eficaces en lo que hace."³

Es de gran importancia para la universidad, el proceso laboral del personal, pues su eficiencia, efectividad y eficacia está vinculada directamente al establecimiento, cumplimiento y desarrollo de las actividades dentro de la misma, y el no tenerlos en cuenta distorsiona los resultados;mejora el ambiente de trabajo, mediante sus comunicaciones, su asesoría y sus prácticas disciplinarias. Pero para cumplir este objetivo, es importante también que las autoridades de la universidad se percaten de que el medio ambiente forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

"La motivación es un concepto de la conducta por el cual tratamos de entender por que la gente se comporta como lo hace. Un conocimiento de que tanto influyen interno y externo, afectando a la conducta humana ayuda al gerente a guiar y dirigir el trabajo de su equipo."¹³

Es común se suele depositarse sobre la motivación institucional la responsabilidad de la necesidad de encontrar las formas de aumentar el rendimiento de los trabajadores con respecto a las tendencias negativas del desarrollo económico y social.

³ADALBERTO Chiavenato, Gestión del Talento Humano, P. 302

¹³DOLTON. McForland, Administración del Personal Teórica y Practica, P. 460

Sin embargo, sin la motivación a sus trabajadores y la falta de profesionales capacitados para afrontar tales retos en el ambiente laboral no podrá cumplir con los objetivos y metas de la institución planteadas. Para este reto se debería incluir la motivación a todos los integrantes del sistema con influencia en el plantel educativo y mejorar su rumbo de ideas para poder competir en este mundo modernizado logrando de esta manera mejorar la actitud laboral de sus colaboradores, el desarrollo de sus funciones y la satisfacción de los estudiantes por los cambios observados.

1.9. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES

Plan estratégico:

Responder a las necesidades del estudiante, a través de una Planificación Estratégica, la cual se lleva a cabo la formación del personal administrativo y otros colaboradores, fomentando la actualización del conocimiento, manteniendo la motivación y la participación activa en el proceso de atención al cliente.

Atención al cliente:

El propósito de prestar un buen servicio en cualquier campo que nos desempeñemos, debemos fundamentar nuestro trabajo en la excelencia, hacerlo bien hecho ya que el desafío es mejorar continuamente con el servicios de atención, o en el oficio que desempeñemos, con el propósito de satisfacer las expectativas del cliente interno y externo.

Posicionamiento:

La ejecución de una adecuada programación de capacitación y motivación para mejorar el proceso de atención al cliente en la cual la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, Extensión de Paralelos El Carmen, logrará mejorar el rendimiento laboral del

personal y colaboradores, la satisfacción de los estudiantes y el rendimiento de la extensión universitaria.

Satisfacción del cliente:

Se trata de que la actitud del servicio por parte de los empleados mantenga el interés permanente de sus estudiantes, que detecte y atienda a sus necesidades relevantes y pertinentes. El estudiante es el elemento primordial, si no hay cliente no existe servicio. Debo indicar que su presencia es absolutamente indispensable y son ellos quienes evalúan como bueno o malo cada vez que se presta la atención al cliente.

Mejoramiento del nivel de desempeño:

El conocimiento es una fuente indiscutible de libertad, es por ello que realizar un diseño de Planificación Estratégica pretenderá satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, logrando un desempeño exitoso en sus tareas, así como también el desarrollo de habilidades y destrezas, esto permitirá contribuir en su formación y en su progreso personal y profesional.

Mejoramiento del nivel académico:

La propuesta de un diseño de Planificación Estratégica permitirá a la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, extensión El Carmen, satisfacer las necesidades de los estudiantes, el logro que se presente luego de recibir el servicio por parte de personal administrativo y otros colaboradores. Se detecte y atienda las necesidades educativas relevantes y pertinentes, cuidar que el contenido y las actividades de aprendizaje sean de una manera interactiva, lo que se verá reflejado en la aplicación de nuevos procedimientos en la administración del Talento Humano.

1.10. METODOLOGÍA.

1.10.1. Tipos de Investigación.

De acuerdo a la profundidad del estudio:

- Explicativa.

Consiste en la medición del logro alcanzado de la implantación e implementación de la Planificación Estratégica en términos de eficacia, eficiencia y efectividad aplicado en mejorar los servicios integrales administrativos, visuales y de biblioteca.

De acuerdo a la intervención del investigador en la investigación.

- Observacional.

De acuerdo a la intervención obtenida será a través de la observación directa del pensamiento futuro a través del conocimiento de las perspectivas: satisfacción del cliente, los procesos aplicados internamente, del aprendizaje y crecimiento y financieros partiendo de de la visión y de las estrategias.

De acuerdo a la conducta de las variables entre sí.

- Correlacional.

Los esfuerzos desarrollados y las expectativas al incorporar los elementos de la visión estratégica al plan estratégico permitirán solucionar los problemas en términos gerenciales, que permitan el cambio en la extensión de paralelos de la “Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí del Cantón El Carmen.

Por lo que el diseño de este trabajo serán las siguientes: explicativa, observacional y correlacional.

1.10.2 Métodos de Investigación

■ Método de Análisis:

La revisión de literatura, del Acta de Creación de la universidad de la extensión de paralelos en El Carmen, de los inventarios que dispone de los textos, de los audiovisuales y d otros documentos.

■ Método de Síntesis:

Recolección de la información a través de la encuesta para sintetizarlos en tablas, graficas y entender las limitaciones mediante el análisis. de documentos, revisión de otros documentos.

■ Método Inductivo:

Este método parte de lo general a lo particular. Con la observación de campo mediante la aplicación de una entrevista a las principales autoridades. La elaboración de la Misión, Visión y de los Valores Estratégicos partirán del FODA, de la matriz de selección de problemas, serán los valores inductivos que partiendo de lo general e irán a lo particular induciendo, buscando problemas y enfocando soluciones al futuro (a corto, mediano y largo plazo).

■ Método Deductivo:

Este método parte de lo particular, a lo general y se lo utilizara en el momento de aplicar las estadísticas del sentir de los usuarios manifestado en las encuestas, de las

entrevistas a sus autoridades, siendo la base para la elaboración de la Planificación Estratégica.

■ **Método de Observación:**

Desde la identificación del problema hasta la implementación del Plan Estratégico

■ **Método Estadístico:**

Análisis de los datos y transformarlos en información con el fin de llegar a los resultados: Cualitativos y Cuantitativos.

1.10.3. Fuentes y Técnicas de Investigación

■ **Revisión de Literatura:**

Revisare libros, folletos, revistas, diccionarios, tesis desarrolladas y relacionadas con el tema, periódicos, internet.

■ **Revisión de Archivo:**

Es necesario para adicionar parte de la información a través de la revisión de videos, información recopilada en otras instituciones y en la misma matriz.

■ **Trabajo de Campo:**

Se aplicará las encuestas y la recopilación de información de la universidad, de sus estudiantes, empleados y otros recursos humanos involucrados en la atención de los usuarios internos y externos.

■ **Consulta a Expertos:**

Al Señor Decano, Docentes, y otras autoridades, sin olvidar a los estudiantes y a personas relacionadas con el tema.

■ **Encuesta:**

Información obtenida mediante la consulta o interrogatorios.

■ **Entrevista:**

Se realizará la entrevista a las principales autoridades y al personal de la Universidad que me proporcionen la información necesaria.

■ **Observación:**

La recopilación de la información a través de los hechos observados.

1.11. POBLACIÓN / MUESTREO

1.11.1. Población

La población objeto de estudio estará conformado por todas las autoridades, empleados, trabajadores, docentes que laboran en la institución, así como por los estudiantes matriculados en el presente año lectivo a los cuales aplicare la entrevista y la encuesta.

1.11.2. Muestreo

Del total de estudiantes matriculados en el momento de la investigación seleccionare un tamaño de muestra adecuado, aplicando la técnica del muestreo estratificado con afijación proporcional, porque deseo que los alumnos de primero al último año estén incluidos y de todas las especialidades que cuenta la universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí en la actualidad; por los costos involucrados en la investigación y el tiempo en procesarlos aplicare esta técnica del muestreo.

1.11.3. Muestreo Estratificado con Afijación Proporcional

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{E^2(N - 1) + Z^2 * S^2}$$

$$n_h = n * (N_h/N)$$

Donde,

- N** = Tamaño de la población
- n** = Tamaño de la muestra
- n_h** = Tamaño de la submuestra o del estrato o grupo (paralelo)
- N_h** = Tamaño de cada estrato de la población en estudio.
- Z** = Referencias estandarizadas, dado un nivel de confianza basados en el éxito de la investigación, puede ser 90%, 95%, 99%.
- S²** = Varianza que estará representada por el éxito y el fracaso expresado en términos porcentuales.

- p** = Éxito, basado en el peso de las subpoblación.
q = El fracaso, la diferencia entre (1- p), (fracaso).
E = Máximo error permitido en la investigación.

12. TABULACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

Utilizando la hoja electrónica de cálculo Excel, resumiré la información, preparare cuadros y gráficos, y calculare indicadores de inferencia basados en las escalas utilizadas en cada una de las preguntas; en Word redactare los resultados encontrados.

- Escrita; tesis.
- Oral; Grado Oral, defensa de la tesis escrita
- Entrega de la propuesta al Decano de la Universidad extensión el Carmen

Para estos propósitos utilizare el:

- Programa Microsoft Word 2007 para la descripción de la Tesis.
- Programa de Microsoft Excel 2007 para la tabulación, gráficas y todos los datos estadísticos que sean necesarios.
- Programa Power Point 2007 se utilizara para describir la información a disertar, siendo el instrumento a utilizar el Data SHOW, etc.

CAPITULO II

MARCO CONCEPTUAL Y DE REFERENCIA

2.1. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

“La Administración de Recursos Humanos (ARH) consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.”¹⁴

La administración de Recursos Humanos es un proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, beneficiara a los individuos de la propia institución. Sin embargo las autoridades del plantel educativo deben establecer e informar el propósito de la institución para que trabajen por un objetivo en común y mejoren el manejo de sus recursos disponibles, inclinándoles a las necesidades del estudiante y al mejoramiento de la universidad.

2.1.1. Actividades de la Administración de Recursos Humanos

- Planear, Organizar
- Desarrollar
- Coordinar
- Controlar

“Técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que les permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.”¹⁴

¹⁴ www.gestiopolis.com/recursos3/docs/rh/admonrhpvz.htm - 367k

Significa mantener personas en la institución, que trabajen y den el máximo de sí mismo con una actitud positiva y favorable. Cuando se habla de ARH, hay muchas cosas en juego: la clase, la calidad de vida que la empresa y sus miembros llevarán, la clase de miembros que la institución pretende modelar. Mediante el manejo eficiente de una organización a través de una mejora en la aplicación de las funciones generales, materiales necesario y el alcance presupuestario para el desarrollo del proceso de las actividades así como también el trabajo en grupo para alcanzar las metas y objetivos seleccionados, es decir, desarrollar las habilidades, motivación y satisfacción suficientes se conseguirá los objetivos de la empresa., mejorar las condiciones empresariales permitirá la aplicación, el desarrollo, la satisfacción plena del personal y el logro de los objetivos., alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

2.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

“La planeación estratégica es un proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategias en resultados tangibles, reduce los conflictos, fomenta la participación y el compromiso a todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea.”

Quienes tienen la responsabilidad de dirigir una institución deben procurar adelantarse a los cambios futuros del entorno diseñando planes y estructuras flexibles que permitan la adaptación, la innovación y la búsqueda de objetivos comunes por parte del equipo de trabajo que actúa en la institución. Al establecer una planeación estratégica, los administradores pueden lograr las metas, objetivos generales de la institución, es decir, la empresa refuerza su motivación y encuentra una fuente de inspiración que los ayuda a rebasar los inevitables obstáculos que encuentran en el proceso de desarrollo, los cambios de la realidad están acompañados de la construcción colectiva y una propuesta de desarrollo que supere las ideas tradicionales. Los directivos de la extensión de paralelos de El Carmen deben preparar el FODA propio e institucional, no generalizar el de la Matriz, por que los problemas son diferentes de esta manera se está preparando para la posible descentralización y acreditación propia.

⁹ www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372k

2.2.1. Proceso de Planeación Estratégica.

*“El proceso de la administración estratégica consta de tres etapas:”*Formulación de las estrategias; *consiste en elaborar la Misión de la empresa, detectar las oportunidades y las amenazas externas de la organización, definir sus fuerzas y debilidades, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias concretas que se seguirán”,* *“Implementación de las estrategias; Tiene 4 componentes; Diseño de una estructura organizacional, Diseño de sistemas de control, Adecuación de las estrategias, la estructura y los controles, Manejo del conflicto, las políticas y el cambio”, Evaluación de las estrategias; Una vez implementada las estrategias es necesario realizar un monitoreo de su ejecución.”*⁹

El proceso de estrategias es más importante que los documentos resultantes, porque gracias a la participación en el proceso, tanto las autoridades como trabajadores se comprometen a brindar su apoyo a la organización o institución, es decir, encaminar la empresa asía un objetivo común.

2.2.2. Beneficios de la Planificación Estratégica

*“Mantiene a la vez el enfoque en el futuro y en el presente., refuerza los principios adquiridos en la misión, visión y estrategias, fomenta la planeación y la comunicación interdisciplinarias., asigna prioridades en el destino de los recursos., constituye el puente con el proceso de planeación táctica a corto plazo., obliga a los ejecutivos a ver la planeación desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales de modo que pueden contribuir a lograrlos.”*⁹

En la institución de educación superior definir los beneficios que la implementación de la planificación estratégica es generar alternativas de solución futura desarrollando la comunicación y el objetivo principal que debe seguir, establece los recursos necesarios para aprovechar, en función de su situación interna, las oportunidades actuales y futuras del entorno en un tiempo determinado.

⁹ www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372k

Los clientes satisfechos aumentaran el grado de satisfacción de los clientes futuros, porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La Universidad como extensión de paralelos y luego en forma independiente procurara obtener la opinión de sus clientes y luego los analizará con el fin de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptarán de acuerdo a la información obtenida y la organización estará más centrada en el cliente interno y externo, porque, la organización dedicara menos tiempo a los objetivos individuales y dará más tiempo a trabajar en conjunto a cumplir con las necesidades de los clientes. La nueva filosofía del gobierno a ser aplicada en la Ley de Universidades y que consta en la Constitución.

2.3. ¿PLANEACIÓN?

“Planeación es decidir o identificar los objetivos que se van a alcanzar en un tiempo determinado para lograr un fin específico, luego de esto lo siguiente es como alcanzarlos. En esencia, la palabra planeación se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.”¹⁶

Es decir, la Planeación Estratégica es un modelo de trabajo que permite construir un puente entre un diagnóstico de la situación actual de la organización o institución con el futuro deseado respondiendo a las incógnitas de ¿Qué hacer? y ¿Cómo hacerlo?. Por ello es importante considerar el objetivo principal en cada uno de sus colaboradores que pondrán en marcha las metas de la universidad con el afán de lograr mejorar el/los servicio (s) que presta al conglomerado social al cual representa.

“Los planes son el resultado del proceso de la planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos.”¹⁷

Las instituciones educativas en el transcurso del tiempo responderán a las necesidades

¹⁶ html.rincondelvago.com/planeacion_3.html - 26k -

¹⁷ monografias.com/trabajos33/.../planeacion-administrativa2.shtmlg - 115k

de sus habitantes y de su entorno, razón por la cual deben buscar alternativas de solución para tomar dediciones futuras que permitan mantenerse en un mercado cambiante y mejorar la situación actual de los estudiantes difundiendo conocimientos actualizados, unificando la teoría con la práctica, concientizando que no debe destruirse el entorno natural a través de la destrucción, contaminación o la puesta en marcha de técnicas que no contribuyan a la conservación de la tierra.

“Planeación es el proceso de establecimiento de los objetivos de desempeño y de la determinación de las acciones que deberán realizarse para lograrlos. A través de la planeación un administrador identifica los resultados de trabajos deseados e identifican los medios para alcanzarlos.”¹⁸

La planeación permitirá que la institución pueda ser rentable en el futuro considerando los procesos para lograr esos objetivos así, como el trabajo en grupo con mirada hacia el futuro bajo un el objetivo institucional o empresarial se lograra que salga a flote su servicio o sus ventas

“La planeación consiste, por lo tanto, en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlos, la secuencia de operaciones para realizarlos y las determinaciones de tiempo y de números, necesarios para su realización.”¹⁹

La planeación permite establecer metas y objetivos comunes que deben seguir los que elaboran en dicha institución por ello es necesario la colaboración activa de sus trabajadores para solucionar alternativas negativas en el futuro.

“Goetz ha dicho que planear es “hacer que ocurran cosas que de otro modo, no habrían ocurrido”. Equivale a trazar los planos para fijar dentro de ellos nuestra futura acción.”¹⁹

¹⁸ SCHERMERHORN, JR., JOHN, R.: ADMINISTRACIÓN, México, LIMUSA, S.A. DE C.V., Primera Edición, Pág.12, Año 2003.

¹⁹ HEINZ, I., Koonz, H.: ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL, México, LIMUSA, Quinta Edición, Pág. 20, Año 1995.

Los planes permiten que una institución pueda organizar a su personal y recursos. Sin un plan, no pueden dirigir con confianza o esperar que otros los sigan, así también las autoridades y sus seguidores tienen pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde se están desviando de su camino.

“La planeación implica selección de misiones y objetivos y las acciones para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, escoger cursos futuros de acción entre alternativas.”²⁰

La planeación permitirá que organizaciones o instituciones puedan tomar alternativas de solución en relación a las nuevas expectativas de satisfacer a sus clientes y a su vez mantenerse en el mercado global, decidiendo alternativas de acciones en cuanto a sus objetivos y metas.

2.3.1. ¿Tipología de la Planeación?

Los administradores enfrentan diferentes retos de planeación en el flujo de actividad en las instituciones, en algunos casos el ambiente de la planeación es estable y muy predecible en otros es más dinámico e incierto. Por esta razón se debe tomar decisiones considerando los recursos económicos, materiales etc., que sean necesarios para mejorar el ambiente de trabajo.

En todos los casos los administradores deben comprender los diferentes tipos de planes y ser capaces de aplicarlos eficazmente logrando que todos trabajen por un objetivo común que fortalezca la rentabilidad de la institución y evite la deserción del estudiante.

A Corto Plazo:

“Cuando se determinan para realizarse en un término menor o igual a un año. Éstos, a su vez, pueden ser: Inmediatos: aquellos que se establecen hasta seis meses y los

²⁰ AGUSTÍN REYES P.: Administración de empresa teoría y práctica, México, LIMUSA, S.A. DE C.V., Primera Edición, Pág. 165, Año 1995.

mediatos: que se fijan para realizarse en un periodo mayor de seis, o menor de doce meses.”¹⁸

A Mediano Plazo:

“Su delimitación es por un coordinada por los directivos de nivel medio (gerentes funcionales), con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Los planes tácticos, por su establecimiento y su ejecución, se dan a mediano y corto plazo, y abarcan un área de actividad específica.”¹⁸

Operativa:

“Se rige de acuerdo a los lineamientos establecidos por la planeación táctica, y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más detalladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Por lo general, determina las actividades que se debe desarrollar el elemento humano. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.”¹⁸

Normativa:

“La planeación normativa se refiere al establecimiento de reglas o leyes y políticas dentro de cualquier grupo u organización. Principalmente para mantener el control, seguimiento y desarrollo de la planeación, así como el desarrollo de las mismas normas y políticas establecidas.”¹⁸

La planeación normativa determina el diseño o esquema, manual detallados del futuro deseado que permite que una organización e institución pueda mejorar su visión y alcanzar los objetivos en un tiempo determinado logrando que la organización e institución reduzca en mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.

¹⁸ SCHERMERHORN, JR., JOHN, R.: ADMINISTRACIÓN, México, LIMUSA, S.A. DE C.V., Primera Edición, Pág.12, Año 2003.

2.4. ¿QUÉ ES ESTRATEGIA?

IMAGEN N° 1
ESTRATEGIA



Fuente: html.rincondelvago.com/planeacion_3.html
Investigado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

“Entendemos por estrategia la forma de alcanzar los objetivos, o lo que es lo mismo ¿Qué vamos a hacer para llegar a la meta propuesta?; La estrategia pone los recursos (Humanos, materiales, financieros y técnicos) en juego, frente a los problemas y riesgos que plantea el medio externo.”¹⁶

La estrategia permitirá anticipar las dificultades y las necesidades de recursos, proyectando aplicaciones antes de que ocurran, logrando reducir el número y gravedades de errores, el grado de improvisaciones y aumentar las probabilidades de éxito de las iniciativas institucionales.

“La determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de cursos de acción y asignación de recursos necesarios para lograr estas metas.”¹⁹

El desarrollo organizacional o institucional se lograra si se considera la importancia de los objetivos en común y el uso adecuado de los materiales, recurso humano y los recursos que permitan mejorar el servicio al cliente.

¹⁶ html.rincondelvago.com/planeacion_3.html - 26k -

¹⁹ HEINZ, I., Koonz, H.: ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL, México, LIMUSA, Quinta Edición., Pág. 84, Año 1995.

2.4.1. Tipos de Estrategias

Existen diferentes tipos de estrategias, en esta oportunidad vamos a presentar las siguientes: Operativas, Negocios de Empresas (Atractividad y competitividad) que son temas relacionados al trabajo investigado.

Operativas.

“Son aquéllas que están dirigidas hacia el mejoramiento de las áreas críticas de la empresa (comercialización, producción, personal, tecnología, procesos de trabajo, capacitación, etc.). Las estrategias operativas consisten en determinar cuáles son las actividades clave que nos darán la posibilidad de: (Consolidar las fortalezas, Superar las debilidades, Aprovechar las oportunidades, Detener el impacto de las amenazas, Alcanzar los objetivos estratégicos)”¹⁶

Negocios de Empresas.

“Son aquéllos que están dirigidos hacia el mejoramiento en la posición estratégico-competitiva de los bienes o servicio que genera la organización”¹⁶

El propósito de conocer la posición estratégico-competitiva de los bienes o servicios que genera una organización, para ello es necesario determinar dos variables que son importante considerar:

↳ La Atractividad:

“Se refiere al resultado que se obtiene del análisis de las "Oportunidades y amenazas". Mide el grado en que las diferentes dimensiones del entorno de la empresa son favorables o desfavorables para la realización (venta) de cada bien o servicio que se ofrece en el mercado.”¹⁶

¹⁶html.rincondelvago.com/planeacion_3.html - 26k -

↳ La Competitividad:

“Se refiere al resultado que se desprende del análisis de las "fortalezas y debilidades". Mide el grado en que las diferentes áreas críticas de la organización inciden sobre el nivel de competencia (capacidad de respuesta) de cada bien o servicio que se ofrece en el mercado.”¹⁶

En la práctica se pueden formular dos tipos de estrategias, que permita analizar el FODA para la cual se podrá establecer alternativas de solución a las barreras que se presentan en el proceso de trabajo con la finalidad de mejorar el servicio al cliente, el proceso funcional de los empleados y satisfacer las necesidades de los estudiantes.

2.4.2. El BSC y el Sistema Gerencial Estratégico.

Hoy en día muchas empresas han desarrollado el cuadro de mando integral o Balanced Score Card (BSC), sin embargo, algunas no han logrado sus beneficios por su mala aplicación. El BSC es una herramienta que permite implementar la estrategia con la visión de una organización a partir de un conjunto de indicadores. Pone énfasis en la consecución de una serie de objetivos e incluye los inductores de actuación futura para el logro de esos objetivos.

2.4.2.1. Las cuatro perspectivas del BSC.

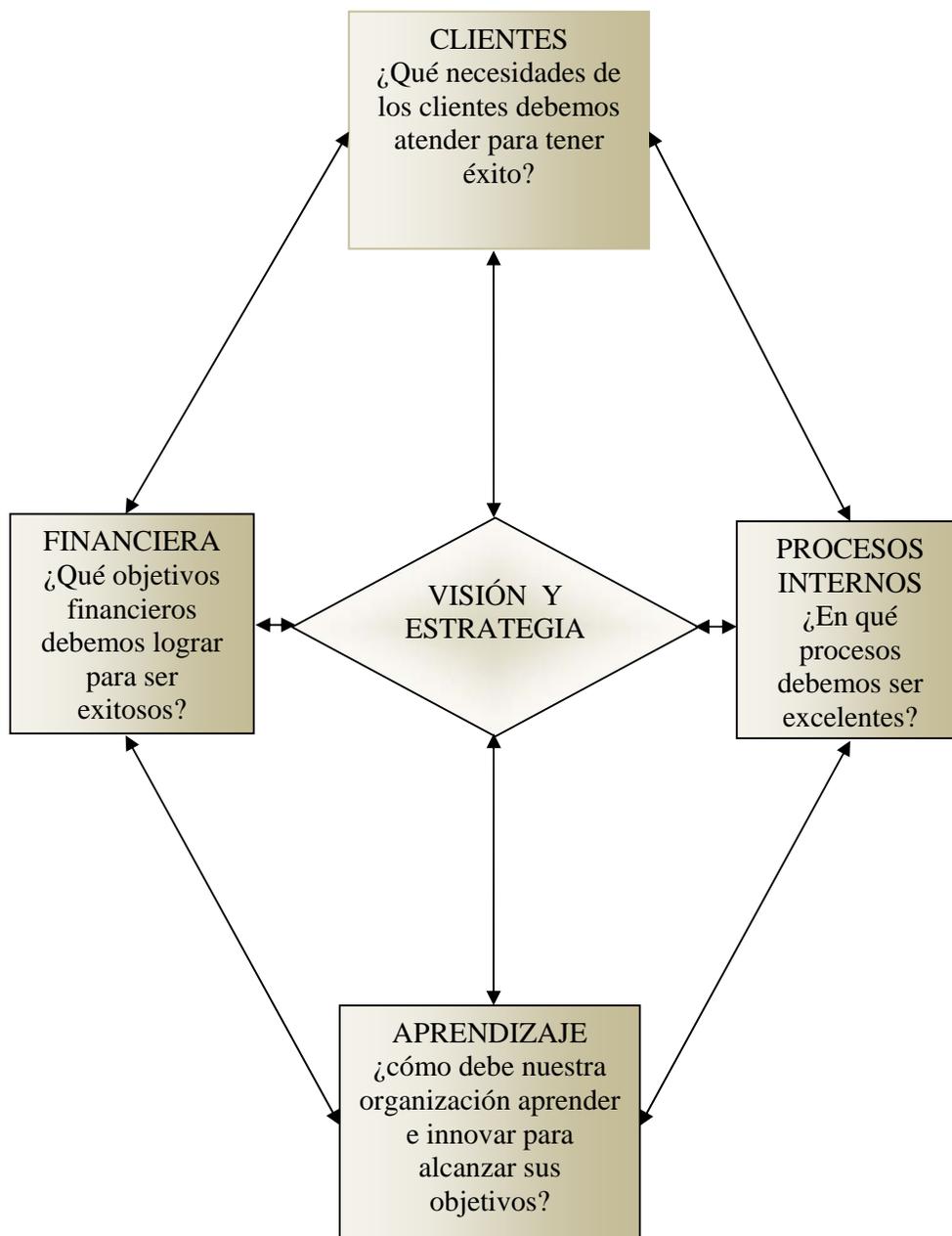
La perspectiva financiera, vincula los objetivos financieros con la estrategia de la empresa. Sirve de enfoque para todos los objetivos e indicadores de todas las demás perspectivas.

La perspectiva del cliente, evalúa las necesidades de los clientes, como su satisfacción, lealtad, adquisición y rentabilidad con el fin de alinear los productos y servicios con sus preferencias.

¹⁶ html.rincondelvago.com/planeacion_3.html - 26k -

La perspectiva de procesos, los objetivos e indicadores de esta perspectiva se derivan de estrategias explícitas para satisfacer las expectativas del cliente interno y externo.

La perspectiva del aprendizaje y crecimiento, se obtiene los inductores necesarios para lograr resultados en las anteriores perspectivas. Se miden las capacidades del talento humano, las capacidades de los sistemas de información y el clima organizacional para medir la motivación y las iniciativas del personal.



2.5. CONTROL

2.5.1. El Control

“El control es la medición y corrección de las actividades de los subordinados con el fin de asegurarse de que los hechos se ajusten a los planes. Mide el desempeño en comparación con las metas y los planes, muestra donde existe desviaciones negativas y, al poner en marcha acciones para corregirlas ayuda a asegurar el logro de los planes.”⁹

El control permite evaluar el desempeño en general logrando la eficiencia de las actividades laborales así como también indica las alternativas negativas en el proceso de ejecución del plan estratégico, a fin mejorar el desarrollo organizacional e institucional y garantiza que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones.

2.5.2. Función del Control

“La función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos: Establecer estándares de desempeño, medir los resultados presente, comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.”²¹

Toda organización e institución que presta servicios busca superar la razón por la cual se debe aplicar el control con sus respectivas funciones que le permitirá mejorar el proceso funcional de su organización e institución permitiendo que la administración se encuentre en la superación constante de todas las operaciones, funciones y sobre todo en los procesos de trabajo.

⁹ www.gestipolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372

²¹ STONER, F., James, A; R., EDWARD, FREEMAN; DANIEL R., GILBERT, JR.: ADMINISTRACIÓN, México, Printer Hall Hispanoamérica S.A., Sexta Edición, Pág.13, Año 1996.

2.6. CALIDAD

“La calidad es el conjunto de características del producto que potencialmente pueden satisfacer las necesidades o deseos del cliente. La posibilidad de que nuestro producto satisfaga al consumidor, está directamente relacionada con la calidad.”⁹

La calidad se entiende como la capacidad del producto para satisfacer las necesidades y preferencias del cliente, esto es, qué lo hace mejor o peor, lo cual puede ser planteado en distintas formas es decir, que satisfacer la necesidad de un cliente en un proceso de enseñanza-aprendizaje fomenta la formación profesional del docente, trabajadores estudiantes y mejora el ámbito social.

“La calidad en el centro de trabajo va mas allá de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.”²⁰

La calidad quiere decir, que el consumidor suele juzgar el servicio según la calidad, y que de acuerdo con su juicio ubicará a nuestro producto o servicios delante, detrás o en el mismo nivel que los productos o servicio de la competencia. Así pues, se entiende por calidad el grado o lugar que ocupan los productos o servicios al ser comparados entre sí, por la medida en que satisfacen necesidades o deseos

2.6.1. Beneficios de la Calidad

“La calidad que satisface plenamente genera innumerables beneficios: trae mayor productividad, conquista y asegura la fidelidad de clientes, garantiza un espacio de mercado para la empresa o institución y permite que ella permanezca fiel a sus objetivos.”⁹

Toda organización e institución posee un objetivo principal: satisfacer la necesidad de

⁹ www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372

²⁰ STONER, F., James, A; R., EDWARD, FREEMAN; DANIEL R., GILBERT, JR.: ADMINISTRACIÓN, México, Printer Hall Hispanoamérica S.A., Sexta Edición, Pág.244, Año 1996.

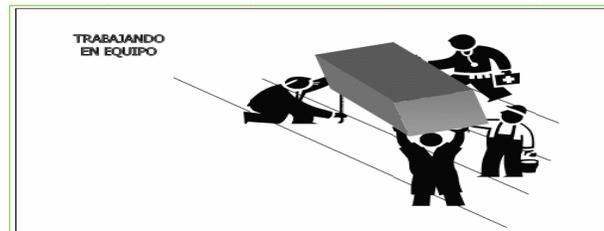
las personas logrando el desarrollo y la presentación de productos o servicios de calidad, un costo competitivo que fortalece la rentabilidad en el mercado global.

2.7. EQUIPO

2.7.1. Trabajo en Equipo

“Trabajo en equipo es el proceso en el cual las personas trabajan activamente y en conjunto para lograr un objetivo común.”¹⁸

IMAGEN N° 2
TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: html.rincondelvago.com/planeacion_3.html
Investigado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

Una organización o institución debe trabajar como un conjunto de personas directamente relacionadas entre sí que trabajan para conseguir objetivos concretos comunes, convencidos de que los objetivos se alcanzan mejor trabajando juntos. Para que el equipo sea efectivo, debe asegurarse que cada elemento trabaje a su capacidad óptima y que cada uno colabore para lograr el propósito de la institución.

2.8. TECNOLOGÍA

“El segmento tecnológico incluye las instituciones y actividades que participan en la creación de nuevos conocimientos y la conversión de éstos en nuevos insumos, productos, procesos y materiales.”²²

¹⁸ SCHERMERHORN, JR., JOHN, R.: ADMINISTRACIÓN, México, LIMUSA S.A DE C.V., Primera Edición, Pág. 352, Año 2003

²² www.paisrural.org/molino/10/que_es_una.htm

La exigencia de una sociedad cambiante obliga a que las instituciones de enseñanza y aprendizaje se sometan a mejorar las técnicas y recursos que ofrecen y lo que sea necesario para cubrir las necesidades de sus estudiantes y satisfacer a la comunidad que lo rodea.

2.9. SERVICIO

*“En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.”*²³

Las empresas o instituciones dedicadas a prestar servicios tienden a elevar su rentabilidad si sus representantes consideran importante la participación activa de ofrecer lo que el cliente espera de sus servicios.

2.9.1. Servicio al Cliente

*“El servicio al cliente es, entonces, un conjunto de estrategias que una empresa diseña y pone en práctica para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes.”*²⁴

El servicio al cliente con frecuencia se dice que el verdadero precio de un servicio está en la molestia para adquirirlas, lo cual habla de la importancia de los servicios al cliente, por ello se debe buscar la manera de satisfacer sus deseos debido a que de ellos depende la estabilización de una institución con educación superior que compiten dentro de un mercado que exigen nuevas alternativas.

²³ es.wikipedia.org/wiki/Servicio

²⁴ www.ilustrados.com/publicaciones/EpZAPykplFDRIpzzh.php - 123k

2.9.1.1. Estrategia del Servicio al Cliente:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

2.9.1.2. Principios Básicos del Servicio:

- Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.
- Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfacción más que productos.
- Dado el carácter transitorio, inmediatista y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta:
- Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: Es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
- El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: Pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra las propias empresas, es pedir lo imposible.

2.10. CLIENTE

“Son los individuos y organizaciones del ambiente que adquieren bienes o servicios”¹⁵

Los clientes para una institución debe ser el papel más importante porque son ellos son quienes garantizan la estabilidad o el deterioro del servicio/producto, el cliente es objetivo del servicio. Es el elemento primordial, si no hay cliente no hay servicio, y debemos indicar que su presencia es absolutamente indispensable.

¹⁵ DAFT, Richard, L.: ADMINISTRACIÓN, México, THOMSON, Sexta Edición, Pág. 5, Año 2004.

²⁴ www.ilustrados.com/publicaciones/EpZApkplFDRIPnzzh.php - 123k

2.10.1. Satisfacción del Cliente

“Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.”²⁴

Para mantenerse dentro de un mercado competitivo la institución educativa debe satisfacer las necesidades del cliente ya que son quienes perciben un buen o mal servicio, es importante reconocer que elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje dependerá de la planificación e implementación del mejoramiento del servicio, así como también del desempeño que realizan los trabajadores, autoridades.

2.11. DESARROLLO DEL PERSONAL

IMAGEN N° 3

DESARROLLO DEL PERSONAL



Fuente: www.gestiopolis.com/recursos3/docs/rh/a
Investigado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

“Conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano incluye tres áreas de actividades: entrenamiento, educación y desarrollo”³

³ ADALBERTO, Chiavenato. : Gestión del Talento Humano, Bogotá-Colombia, Primera Edición, McGRAW- HILL, Pág. 345, Año 2002.

²⁴ www.ilustrados.com/publicaciones/EpZApykplFDRIpzzh.php - 123k

El desarrollo organizacional depende en gran parte de la habilidad o destreza de sus miembros ya que son ellos quienes se relacionan con los clientes por dicha razón es imprescindible mejorar la capacitación que fortalezca el crecimiento humano.

2.11.1. Comunicación

*“La comunicación implica transferencia de información y significado de una persona a otra. Es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otras. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos.”*²¹

La interacción adecuada de los empleados dentro de una institución o empresa implica proveer los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar ideas e intercambiar información a través de toda la institución. Lograr mejorar un ambiente de trabajo implica una actitud de cambio que debe ser promovido por las respectivas autoridades de la institución considerando a especialistas del tema.

2.11.2. Entrenamiento

*“Entrenamiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos. Con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.”*³

La importancia que se da al recurso humano es mínima, si se ofrece al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad, a fin de que alcance las normas de

³ ADALBERTO, Chiavenato. : Gestión del Talento Humano, Bogotá-Colombia, Primera Edición, McGRAW- HILL, Pág. 306, Año 2002

²¹ STONER, F., James, A; R., EDWARD, FREEMAN; DANIEL R., GILBERT, JR.: ADMINISTRACIÓN, México, Printer Hall Hispanoamérica S.A., Sexta Edición, Pág.87, Año 1996.

rendimiento que se establezcan, así como para lograr que desarrolle todas sus potencialidades, en bien de él mismo y de la organización se fortalecería el mejoramiento del servicio.

2.11.3. Motivación

“Se aplica a la teoría administrativa para describir las fuerzas internas que conduce al nivel, rumbo y persistencia del esfuerzo dedicado al trabajo”¹⁸

La motivación consiste en que los encargados de desarrollar una organización o institución deben motivar a los empleados reconociendo las necesidades sociales y haciendo que se sienta útiles e importantes. La influencia de la motivación es clave del éxito para mejorar el ambiente laboral ya que motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado.

2.11.4. Capacitación

“Es el conjunto de actividades que proporciona la oportunidad de adquirir y mejorar las habilidades relacionadas con el puesto de trabajo. Esto se aplica tanto a la Capacitación inicial de un empleado como a la actualización o mejoramiento de las habilidades de una persona para satisfacer los requerimientos cambiantes del puesto de trabajo”¹⁸

La capacitación del personal es un proceso sistemático a largo plazo que se realiza para actualizar sus conocimientos y mejorar el desempeño laboral y a su vez permite que los empleados escalen en la jerarquía de la organización. La capacitación en el personal permite que los trabajadores puedan tomar decisiones que beneficie a la organización e institución con el propósito de mejorar la actividad laboral y a su vez satisfacer las necesidades de los clientes, a través de la capacitación los empleados pueden responder ciertas expectativas que no tenían respuestas o a su vez mejorarlas, de manera que la

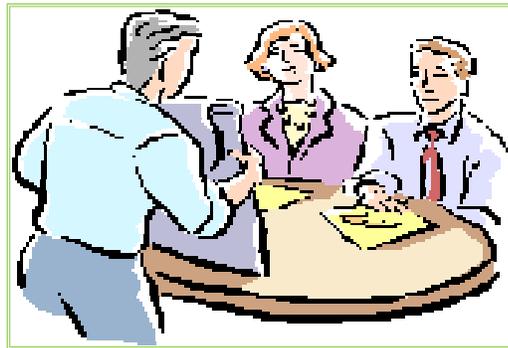
¹⁸ SCHERMERHORN, JR., JOHN, R.: ADMINISTRACIÓN, México. LIMUSA, S.A. DE C.V., Primer Edición, Pág. 284, Año 2003

capacitación ayuda a mejorar el nivel funcional de cada trabajador, el desarrollo de la organización e institución y formara a un personal capacitado para lograr los objetivos de la organización dentro de un mercado competitivo.

2.12. ¿DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DO)?

IMAGEN N° 4

DESARROLLO DEL PERSONAL



Fuente: STONER, F., James, A; R., EDWARD, F.
Investigado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

“El desarrollo organizacional (DO) es un enfoque especial de cambio organizacional que en los propios empleados formulan el cambio necesario y lo implementan, muchas veces con la ayuda de un consultor interno o externo.”³

Se deben valorar el crecimiento humano y organizacional, estimando el espíritu emprendedor y la motivación colaboradora de todos los que desempeñan una función para un cambio planeado, construidas sobre valores y actitud laboral que tratan de mejorar la eficacia organizacional y por ende la mejora del bienestar de los empleados, el desarrollo organizacional es el medio ambiente humano y físico, en la cual las cualidades, atributos o propiedades es relativamente activo en un ambiente de trabajo, permite el mejoramiento de la organización, es decir, toda la organización está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

³ ADALBERTO, Chiavenato. : Gestión del Talento Humano, Bogotá-Colombia, Primera Edición, McGRAW- HILL, Pág. 345, Año 2002.

CAPITULO III

SITUACIÓN ACTUAL

FOTO N° 1

LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

3.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA "U.L.E.A.M", EXTENSIÓN EL CARMEN

En un mundo cambiante en la que la educación es de vital importancia en la sociedad, demanda hoy de jóvenes preparados para enfrentar los nuevos retos. Por ello la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, cuya matriz se encuentra en la ciudad de Manta, atendiendo a las necesidades y aspiraciones de la juventud del Cantón abrió su extensión el 13 Noviembre de 1985, en un área localizada entre la 3 de Julio y Carlos Alberto Aray, es una Institución de Educación Superior, con personería jurídica de derecho público sin fines de lucro, autónoma, democrática, pluralista, crítica y científica.

En la actualidad la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, Extensión El Carmen, está formando profesionales académicos, científicos, tecnológicos y humanísticos competentes y con fundamentación ética y moral, que aportan significativamente al mejoramiento de las condiciones de vida de la colectividad carmense.

Tiene distintas facultades como la de: **Ciencias Contables y Auditoria** (Contabilidad - Auditoria), **Ciencias Informáticas** (Análisis De Sistemas), **Ciencias de la Educación** (Educación Parvulario, Cultura Física, Computación, Comercio y Administración, Educación Primaria), **Ciencias Agropecuarias** (Ingeniería Agropecuaria), **Hotelería y Turismo** (Administración Turística y Hotelera), **Facultad de Ingeniería** (Ingeniería Industrial), **Ciencias de la Comunicación** (Ciencias de la Comunicación y Periodismo). Cuenta en la actualidad un total de 1280 estudiantes matriculados, asistiendo normalmente a clases, 25 docentes de planta, varios contratados; nueve colaboradores en la Sección Administrativa, el horario de atención del Recurso Humano es de 14 horas a las 21 horas; de 14,30 horas a las 21,30 horas; 15 horas a 2 horas. El horario del proceso de enseñanza es de 14 horas a 18 horas; de 18 horas a las 22 horas.

La extensión El Carmen de la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, cuenta con una sala audiovisuales y con siete laboratorios: uno de idioma, uno de Análisis Clínico Pecuario, cinco de Informática, con un total de 132 computadoras al servicio de los estudiantes, así como también servicio de Internet gratuito para el uso del cliente interno y externo. Actualmente los libros existentes en biblioteca son de 942 para las diferentes carreras, los mismos que se encuentran en regular estado, la mayor parte son ediciones 1980 y 1990. El mobiliario de la biblioteca se encuentra en regular estado, las consultas de los textos se hace a través de tarjetas bibliográficas. Cuenta con espacio recreativo y dos bares.

La Extensión de la "U.L.E.A.M" cuenta con recursos financieros limitados provenientes de la casa matriz, reintegrados con una parte del cobro de matriculas y del

presupuesto propio de la matriz proveniente de las asignaciones del Estado, lo que permite tener un desarrollo sostenido y considerable en cuanto a la formación de profesionales especializados, por esta razón es necesario aportar significativamente al mejoramiento de la misma ya que en la actualidad la extensión como institución de educación superior se enfrenta a problemas de carácter estructural, funcional y financiero.

Las funciones realizadas por el personal administrativo y de apoyo (nueve recursos) tienen sus limitaciones, siendo las más relevantes:

- ✓ Ciertas áreas administrativas no tiene bien definidas sus funciones específicas,
- ✓ La capacitación no cubre las expectativas del desarrollo personal y profesional del Recurso Humano Administrativo dado a que la institución no cuenta con un sistema de capacitación claro, que fortalezca la preparación y el desarrollo del personal administrativo que le permita involucrarse en el cambio de la actitud laboral y aptitud que le permita mejorar en la atención al cliente interno y externo.
- ✓ La falta de ciertos materiales o herramientas didácticos (medios y modos) para exponer sus trabajos ocasionan en los estudiantes reacciones de insatisfacción.
- ✓ La necesidad de diversificar las fuentes de investigación y el proceso de prestación de libros en la biblioteca disminuye la calidad de aprendizaje del estudiante en el desenvolvimiento de sus tareas y consultas didácticas enviadas por sus docentes.

3.2. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, extensión El Carmen cuenta con ciertas limitaciones: no dispone de un Organigrama Estructural o funcional de la

Universidad específico para la extensión sino uno general, tampoco cuenta con un FODA, una Misión y Visión propia. Las encuestas realizadas en la Universidad fueron difícil realizarlas debido a que la mayor parte de sus instalaciones está entre la av. 3 de Julio y Carlos Alberto Aray en la que se concentran las diferentes carreras a excepción de la carrera de Agropecuaria cuya instalación está en la Av. Chone, porque la Secretaria General no cuenta con listas de estudiantes actualizadas, por carrera y paralelos para poder aplicar la técnica del muestreo estratificado, seleccionando aleatoriamente a estudiantes que responderán las encuestas. Motivando recurrir a selección aleatoria a estudiantes que deseaban colaborar respondiendo la encuesta, motivando a fuentes de error. Las secretarías por facultad son temporales ya que funcionan únicamente en periodo de matriculas, el trabajo de matriculas es colaborado por estudiantes que gozan de becas.

3.3. COMPETENCIA

↳ La extensión de paralelos de la ULEAM tiene como competencia la Universidad Laica “Luís Vargas Torres” cuya matriz se encuentra en la ciudad de Esmeraldas, la misma que cuenta con una instalación propia, viene por seis años impartiendo el proceso de enseñanza aprendizaje en sus instalaciones localizadas en la Cooperativa Unión Popular de El Carmen-Manabí, abrió sus puertas con las siguientes carreras: Jurisprudencia, Ingeniería de Administración Pública, Ciencias Naturales, Psicología Educativa, Lenguaje y Comunicación, Auditoría y Contabilidad, Enfermería, dicha institución cuenta con tres profesores de Esmeraldas especializados en la rama del derecho, dos profesionales carmenses especializados en ingeniería de administración de empresas, la mayoría de docentes tienen contratos ocasionales, sus pagos no son puntuales motivando a la inasistencia de éstos. No posee una infraestructura adecuada para las áreas de: biblioteca, laboratorio, oficinas administrativas, bar, espacio recreativo, además de que sus vías de acceso están en mal estado, la oficina de atención y matriculación funcionan en distintos planteles educativos, los cuales facilitan sus oficinas a dicha institución, en la actualidad cuenta con 222 estudiantes matriculados en las diferentes carreras.

- ↪ Otra competencia es la Universidad Laica de Guayaquil, tiene 4 años de ofrecer sus servicios al Cantón El Carmen con su modalidad semipresencial, ya que sus estudios se realizan en Guayaquil, ubicada al norte de la ciudad en la avenida Kennedy y Delta. Cuenta con la prestación de la oficina de ANETA para realizar el proceso de información y matriculación, cuenta con 17 facultades, tiene un sistema de educación superior a distancia con la facultad de Licenciatura de lenguaje y comunicación en El Carmen, además cuenta con laboratorios, talleres, consultorios, farmacia, librería, comedor estudiantil, el promedio de estudiantes matriculados en el Carmen es de 124.

- ↪ La “Universidad Técnica de Manabí” Es una institución sin fines de lucro, tiene cuatro años ofreciendo su enseñanza-aprendizaje, está localizada en la vía Chone del Cantón el Carmen; cuenta con las siguientes carreras: Medicina Veterinaria, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Civil, Ingeniería en Sistemas; actualmente cuenta con un total de 158 estudiantes matriculados en el semestre actual, dispone de dos jornadas. Su proceso de enseñanza – aprendizaje la imparte en una instalación rentada, tiene un centro de cómputo con ocho computadoras, sin embargo, no cuenta con una adecuada infraestructura para: el bar, centro deportivos, biblioteca, y un espacio adecuado de recreación.

3.4. FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ, EXTENSION EL CARMEN

El pensamiento filosófico de la universidad laica con su sede en la ciudad de Manta es general para sus extensiones.

3.4.1. Misión y Visión

Misión.-La Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, es una Institución de Educación Superior, comprometida permanentemente con la búsqueda de la verdad, la democracia, la ciencia, la cultura y la realidad de nuestro entorno regional y nacional,

que corresponda con pertinencia a los requerimientos de su desarrollo sostenido y sustentable; formando profesionales académicos, científicos, tecnológicos y humanísticos competentes y con fundamentación ética y moral, que aportan significativamente al mejoramiento de las condiciones de vida de la colectividad. **Art. 1**

Visión.- La Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí es una institución de educación superior moderna, líder en su ámbito de acción en la formación de profesionales académicos y tecnológicos competentes, en quienes sobresalen los conocimientos científicos, las prácticas investigativas, los comportamientos éticos, los valores morales y la solidaridad humana, para participar activamente en el desarrollo socio económico de Manabí y del país. (**Art. 2**)

3.4.2. Objetivo y Estrategias Institucionales

- ↪ Vincular la docencia universitaria con el desarrollo científico y tecnológico de vanguardia, a través de procesos de capacitación permanente de sus docentes;
- ↪ Mejorar mediante la capacitación permanente, la eficacia y la eficiencia del personal administrativo y de servicios;
- ↪ Lograr el equipamiento integral de los programas de desarrollo académico e Investigación, para el proceso enseñanza - aprendizaje en las unidades académicas;
- ↪ Alcanzar niveles óptimos en la estructuración y funcionalidad de las áreas académicas, administrativas y financieras. Los demás establecidos en el Art. 3 de la Ley de Educación Superior.

3.5. ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL DE LAS AUTORIDADES DE LA EXTENSIÓN

3.5.1. Junta de Extensión

La junta de la Extensión se integra con los siguientes miembros:

1. El Decano de la Extensión o quien haga sus veces, que la preside
2. Los profesores principales, agregados y auxiliares con un mínimo de dos años de ejercicio continuado en la cátedra.
3. Las representantes estudiantiles que serán elegidos en números igual al 50% del número de profesores que integran la Junta; y,
4. Los representantes de los empleados y trabajadores que presten sus servicios por lo menos dos años y el diez por ciento de los docentes que integra la Junta.

✓ **Son atribuciones de la Junta de Extensión.**

Las que confiere la Ley Universitaria y Escuela Politécnicas, el Estatuto de la “U.L.E.A.M” y los reglamentos de la Universidad y la Extensión. (Art.12)

3.5.2. Consejo de Extensión

1. Decano, quien lo preside con voto dirimente.
2. El Coordinador General Académico.
3. Dos vocales estudiantiles
4. Un vocal estudiantil.
5. Un vocal por los empleados y trabajadores.

✓ **Son atribuciones del Consejo de la Extensión**

1. Los que señala la Ley, Estatuto de la Universidad o reglamentos (Art. 15)

3.5.3. Decano de la Extensión

El Decano es la máxima autoridad ejecutiva de la Facultad o Extensión, en lo académico y administrativo y como tal es su representante Legal. Durará cinco años en sus funciones y podrá ser reelegido por una sola vez. No podrá desempeñar otra

dignidad o función dentro de la Universidad. En ausencia temporal o definitiva del Decano, será reemplazado por el Coordinador General Académico (**Art. 22**)

✓ **Son atribuciones del Decano de la Extensión.**

Las que confiere la Ley Universitaria y Escuela Politécnicas, el Estatuto de la “U.L.E.A.M” y los reglamentos de la Universidad y la Extensión. (**Art. 32**)

3.5.4. Coordinador General Académico

El Coordinador General Académico será elegido conjuntamente con el Decano para un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelegido.

✓ **Son atribuciones del Coordinador General Académico**

1. Subrogar por ausencia temporal o definitiva al Decano.
2. Convocar y presidir la Comisión Académica del Consejo de Extensión y otros reglamentariamente debe hacerla.
3. Cumplir con los que reglamentos de la Universidad y la Extensión. (**Art. 27**)

3.5.5. Consejo de Escuela

1. El Director, quien lo preside,
2. Dos profesores principales que actúan como primer y segundo vocal,
3. Un representante estudiantil elegido en Junta de Escuela y
4. Un representante de los empleados o trabajadores.
5. El presidente de la Asociación Estudiantil es miembro con voz, pero no voto.

✓ **Son atribuciones del Consejo de Escuela**

1. Posesionar al Director de Escuela.
2. Designar Director de Tesis de Grados
3. Las que confiere la Ley Universitaria y Escuela Politécnicas, el Estatuto de la " U.L.E.A.M" y los reglamentos de la Universidad y la Extensión. (**Art. 38**)

3.5.6. Director de Escuela

Los Directores de Escuela, serán elegidos por la Junta de Escuela, durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez. No desempeñaran otra dignidad o función dentro de la Universidad.

✓ **Son atribuciones del Director de Escuela**

1. Convocar y presidir el Consejo de Escuela.
2. Integrar con voz el Consejo de Escuela.
3. Dirigir las actividades académicas de la Escuela en el área de su competencia.
4. Cumplir y hacer cumplir la Ley Universitaria y Escuela Politécnicas, el Estatuto y los reglamentos expuesto por la Universidad y la Extensión, acuerdos, etc.(**Art. 42**)

3.6. ESTRUCTURA DE COORDINACIÓN ACADÉMICO ACTUAL

FOTO N° 2

DOCENTES DE LA "ULEAM", EXTENSIÓN EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

↳ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ECUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA**

La "U.L.E.A.M", Campus El Carmen cuenta con la escuela de Auditoría con 500 estudiantes legalmente matriculados; trece docente de contrato, diez de planta que logran formar profesionales competentes, profesionalizando a los estudiantes y al personal administrativo que elaboran en el área financiero con el propósito de fortalecer el desempeño de sus funciones y a su vez lograr mantener el objetivo que persigue

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Título terminal de tercer nivel como mínimo
2. Acredita mínimo cuatro años de experiencia
3. Estar en pleno goce de ciudadanía.
4. Participar en el concurso de méritos.

↳ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ECUELA DE CIENCIAS INFORMÁTICAS**

Esta facultad cuenta con 88 estudiantes, con siete docentes de nombramiento, nueve de contrato, los mismos que representan a otras facultades su propósito es garantizar profesionales de análisis en sistemas.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Ser ecuatoriano, extranjeros con título universitario, autorizado por Consejo Universitario con docencia universitaria en otro centro superior, mínimo diez años de experiencia.
2. Estar en goce de los derechos de ciudadanía;
3. Poseer título universitario o politécnico;

4. Tener por lo menos cuatro años de experiencia profesional; y, haber ejercido la docencia profesional por lo menos tres años.
5. Haber triunfado en el concurso de méritos y oposición.

↪ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Cuenta con 289 estudiantes, el personal docente está conformado por 15 docentes de contrato y 13 de planta, está dedicada a formar profesionales de Educación Parvulario, Cultura Física, Computación, Comercio y Administración, Educación Primaria con valores éticos y culturales y conocimientos que permita al estudiante en el desenvolvimiento laboral.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Ser ecuatoriano, excepcionalmente también pueden ser los extranjeros con título universitario, previa autorización del H. Consejo Universitario y que tenga docencia universitaria en otro centro superior, mínimo diez años de experiencia profesional.
2. Estar en goce de los derechos de ciudadanía;
3. Poseer título universitario o politécnico;
5. Tener por lo menos cuatro años de experiencia profesional; y, haber ejercido la docencia profesional por lo menos tres años.
6. Haber ganado el concurso de méritos y oposición.

↪ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE AGROPECUARIA**

Esta carrera permite que el estudiante se forme teórica y técnicamente, preparándolos para desempeñarse en la administración agrícola y pecuaria capaz de proyectar y solucionar problemas beneficiar y formar profesionales que encaje en los

requerimientos. El sector agropecuario prepara a profesionales académicos en el saber y el saber hacer. Esta escuela dispone de seis docentes de planta, diez de contrato más dos profesores que pertenecen a otra especialidad de dicha facultad y con el total de 157 estudiante matriculados.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Tener título técnico de médico veterinario. (Ingeniero Agrónomo, Ingeniero Agropecuario, Zootecnista, o Ingeniero Forestal).
2. Las normas de contratación de la Universidad.
3. Pasar por un concurso de méritos.
4. Pasar por una prueba didáctica

✦ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**

La escuela de Administración Hotelera y Turismo cuenta con 38 estudiantes y con nueve docentes de contrato, tres de planta, cuya finalidad es fortalecer al estudiante en la cultura necesaria al turismo como también desarrollar la enseñanza-aprendizaje de la cultura social del Ecuador, y mejorando el servicio al turista.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Título profesional o a fines del la carrera Hotelera y Turismo
2. Especializado en esta carrera
3. Pasar por un concurso de méritos.
4. Cumplir con los requisitos que imponga la universidad

↳ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Cuenta con 36 estudiantes; 3 catedráticos de planta tres y siete de contrato por año lectivo o modulo de asignación esta facultad se creó para cubrir necesidades de orden técnico para cubrir las necesidades del cantón y áreas de influencia.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Ser ecuatoriano, excepcionalmente también pueden ser los extranjeros con título universitario, previa autorización del H. Consejo Universitario y que tenga docencia universitaria en otro centro superior, mínimo diez años de experiencia.
2. Estar en goce de los derechos de ciudadanía;
3. Poseer título universitario o politécnico;
4. Tener por lo menos cuatro años de experiencia profesional; y, haber ejercido la docencia profesional por lo menos tres años.
5. Haber triunfado en el concurso de méritos y oposición.

↳ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE JURISPRUDENCIA**

Es una de las facultades principales que dio gran apertura a la “ULEAM”, extensión El Carmen, cuyo objetivo es especializar jóvenes en derecho con título profesional de Abogado estableciendo principios éticos, morales, así como también el fortalecimiento de la enseñanza y aprendizaje; actualmente cuenta con 99 estudiantes matriculados en esta facultad, sus catedráticos son tres de planta y cuatro docentes de contrato.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Ser ecuatoriano, excepcionalmente también pueden ser los extranjeros con título universitario, previa autorización del H. Consejo Universitario y que tenga docencia universitaria en otro centro superior, mínimo diez años.
2. Estar en goce de los derechos de ciudadanía;

3. Poseer título universitario o politécnico;
4. Tener por lo menos cuatro años de experiencia profesional y, haber ejercido la docencia profesional por lo menos tres años.
5. Haber triunfado en el concurso de méritos y oposición.

↪ **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE COMUNICACIÓN**

La escuela de Ciencias de Comunicación en la actualidad tiene 69 estudiantes matriculados así como también dos profesores de planta y nueve de contratados, esta escuela fortalece el desarrollo social y la cultural organizacional de nuestro cantón.

REQUISITOS PARA SER DOCENTE

1. Título profesional o afines de la carrera Hotelera y Turismo
2. Especializado en esta carrera
3. Cumplir con los requisitos que imponga la universidad

3.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL DE LAS UNIDADES DE ORDEN ADMINISTRATIVO

↪ ***DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL***

FUNCIONES:

1. Organizar el archivo de la Secretaria que esté bajo su extensión.
2. Tener actualizado y codificado el archivo: registros oficiales, planes y programas de estudio, pensum, leyes, actas, resoluciones, inventarios, comunicaciones, y demás documentos que estén a su cargo.
3. Recibir y enviar comunicaciones cuando el decano lo disponga. En comunicaciones oficiales hacer constar el recibo y coordinar su tramitación y respuesta.
4. Receptar y registrar solicitudes de estudiante.

5. Controlar y supervisar el cumplimiento de sus funciones del personal auxiliar.
6. Realizar las convocatorias a Juntas, Consejo de Extensión; y comisiones cuando el Decano así lo disponga, y elaborar las actas de estos organismos.
7. Participar activo y directamente en los procesos de matriculación: Información sobre las carreras, requisitos de matriculación, orientación sobre el proceso de matriculación y elaboración de listas de alumnos.
8. Atender a los profesores en:
 - ✓ Recepción y entrega de oficio y acta de calificación
 - ✓ Provisión de listados de alumnos,
 - ✓ Recepción y tramitación de justificaciones de inasistencia de profesores estudiantes
 - ✓ Comunicar del particular a las autoridades
9. Ejercer sus funciones en actos oficiales como:
 - ✓ Sustentación de tesis o monografías.
 - ✓ Sesiones solemne de aniversario o de incorporaciones
 - ✓ Junta General de profesores, Consejo de Extensión y Comisiones,
 - ✓ Jornadas, seminarios, y otros eventos académicos.
10. Llevar el control y registro de la asistencia de profesores y alumnos.
11. Suscribir las actas de sesiones.
12. Dar el uso correcto a los bienes muebles dados a su cargo
13. Recibir ayuda asistencial y demás derechos laborales como vacaciones y permisos.
14. Atender al público con amabilidad y cortesía y asistir puntualmente.

✦ **AUXILIAR DE SECRETARÍA**

FUNCIONES:

1. Tener actualizado y codificado el archivo a su cargo.
2. Participar activa y directamente en el proceso de matriculación en lo referente a:
 - ✓ Curso básico de nivelación
 - ✓ Orientación e Información y;

- ✓ Orientación sobre el proceso de matriculación
- 3. Reemplazar en todas las funciones y atribuciones de secretaria en ausencia de la titular.
- 4. Dar el uso correcto de los bienes muebles a su cargo
- 5. Asistir puntualmente a su jornada de trabajo.
- 6. Recibir ayuda asistencial y derechos laborales como: Vacaciones, permisos.
- 7. Atender al público con amabilidad y cortesía

↳ **DEPARTAMENTO DE TESORERIA-PROVEEDURIA**

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

1. Responsabilizarse de la recaudación de todos los ingresos que percibir la Extensión.
2. Custodiar las especies valoradas que le hubieren sido entregadas legalmente.
3. Custodiar los documentos, bienes y valores que reciban en garantía.
4. Realizar diariamente los depósitos por recaudaciones de cualquier naturaleza y remitir al Decano los comprobantes de depósitos.
5. Realizar reportes diarios de recaudación a contabilidad y semanales al decanato.
6. Verificar en última instancia la propiedad y legalidad de los desembolsos, antes de proceder al pago.
7. Firmar y entregar los cheques a los beneficiarios.
8. Realizar las cotizaciones para adquisiciones conforme al reglamento pertinente.
9. Custodiar, controlar y conforme a los requerimientos, suministros y materiales.
10. Atender al público con amabilidad y cortesía y asistir puntualmente.
11. Recibir capacitación y actualizar en sus funciones.
12. Dar trámite oportuno a los desembolsos justificados, autorizados por la autoridad
13. Las demás funciones, atribuciones y responsabilidades que se le asignen a través de disposiciones de las autoridades universitarias.

↳ **ASISTENTE DE TESORERIA**

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:

1. Atender a los clientes y recaudar especies valoradas.
2. Inscripción del panum.
3. Emitir la factura de la matriculación del estudiante.
4. Realizar detalles de ingresos.
5. Archivar los oficios recibidos y enviados incluido memorando.
6. Custodia a los materiales de especies.
7. Elaborar detalles de matriculas (deuda) de los estudiantes.
8. Asistir puntualmente a su lugar de trabajo

↳ **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL CONTADOR:

1. Llevar la contabilidad al día y con adhesión a las normas expedidas para el efecto y a los principios de contabilidad aplicables al sector público.
2. Revisar las órdenes de pago y los documentos de soportes.
3. Comprobar, previo a la elaboración de un cheque, la disponibilidad de saldo enpartida presupuestaria del gasto y saldo suficiente en la cuenta corriente.
4. Responsabilizarse de la custodia de los cheques y formularios que se utilizan para desembolso de dinero.
5. Comprobar la integridad de las series numéricas en las chequeras nuevas.
6. Preparar anualmente los estados financieros, presentarlos al Decano y a la Dirección Financiera de la matriz.
7. Elaborar los cheques y comprobantes de pago.
8. Confeccionar y remitir semestralmente a la Dirección Financiera de la matriz las cédulas presupuestarias.
9. Preparar mensualmente las conciliaciones bancarias y estados de caja banco.

10. Atender al público con amabilidad, cortesía y asistir puntualmente a sus funciones laborales.
11. Recibir capacitación y actualización de sus funciones.

↳ **DEPARTAMENTO BIBLIOTECARIO**

FUNCIONES

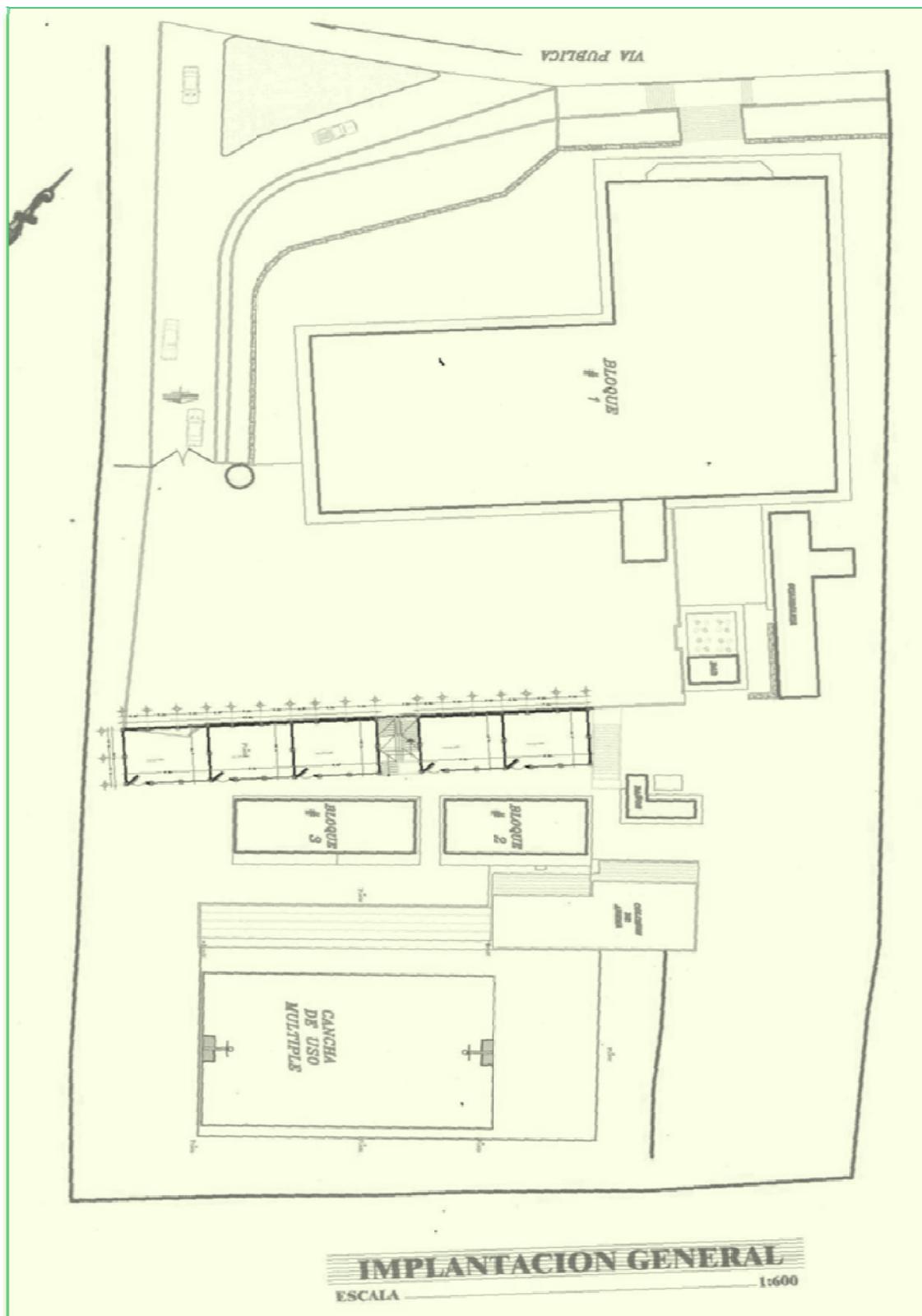
1. Llevar el registro codificado de todos y cada uno de los textos, libros, folletos, revistas y todo material que constituya fuente de información de la Extensión
2. Realizar el ingreso de los textos, recursos didácticos y materiales de información que posea y adquiera la Extensión.
3. Responsabilizarse de la administración y cuidado de los bienes señalados en el numeral anterior.
4. Facilitar a docentes y estudiantes los textos y materiales que necesiten, previa la presentación del documento de identificación y la firma del documento que indique las especificaciones del texto o material que reciba el interesado.

↳ **AUXILIAR DE SERVICIOS**

FUNCIONES:

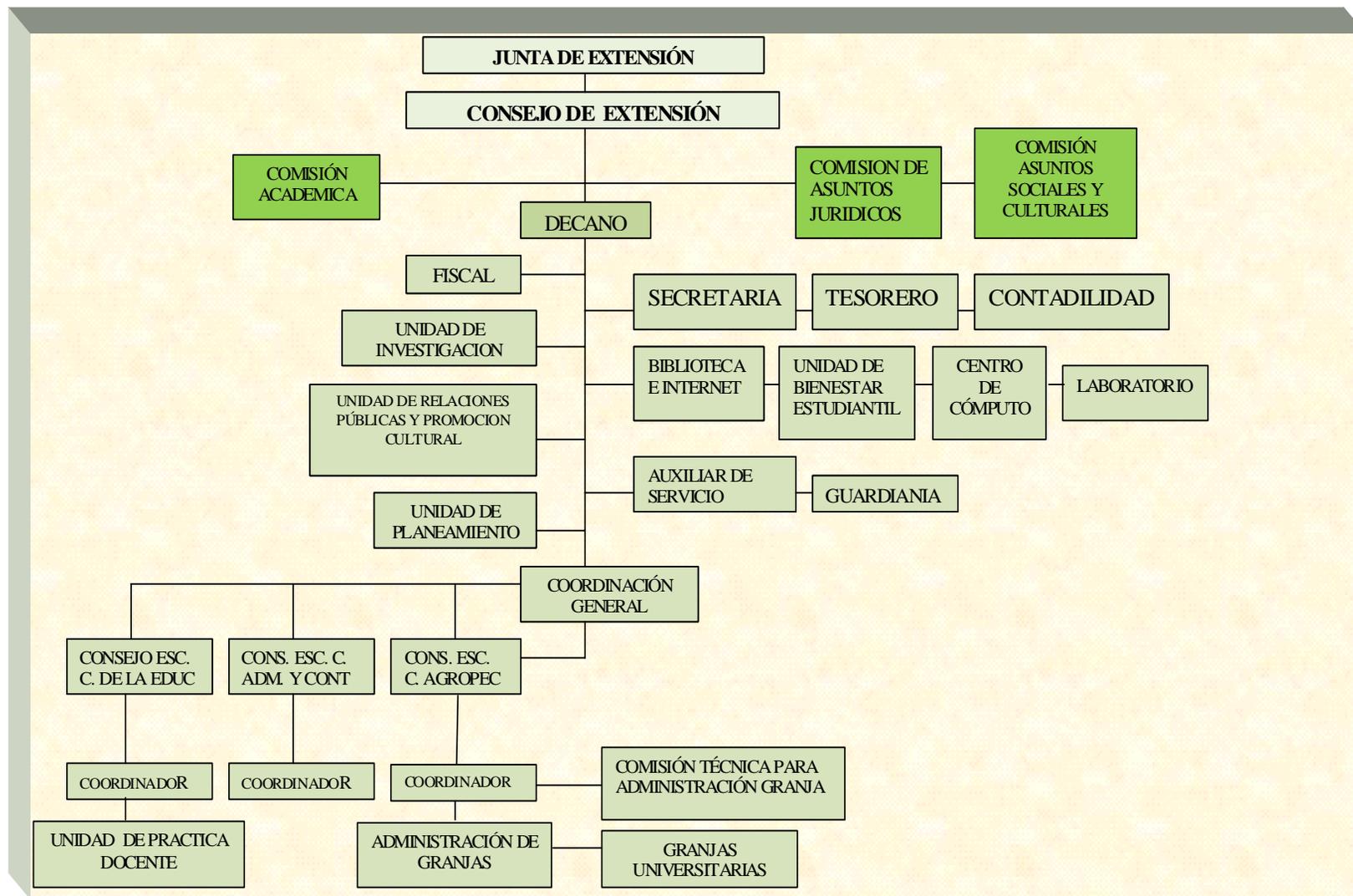
1. Mantener la limpieza integral de la Extensión.
2. Estar a disposición de las autoridades docentes y administrativas de la Extensión.
3. Responsabilizarse por el cuidado de todos los bienes muebles de la Extensión
4. Responsabilizarse del juego de llaves y materiales de la Extensión.
5. Cumplir con el horario de labores establecido.
6. Observar buena presencia y brindar un trato respetuoso a todos los estamentos
7. Demandar buen trato de todos los estamentos de la Extensión
8. Demandar que el material para el cumplimiento de sus funciones sea entregado oportunamente.

3.8. UBICACIÓN DE LA “U.L.E.A.M”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

3.9. ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA “U.L.E.A.M”, Campus El Carmen



CLIENTES DE LA EXTENSIÓN EL CARMEN

TABLA N° 1
NOMINA DE ALUMNOS MATRICULADOS EN LA UNIVERSIDAD LAICA
“ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSIÓN EL CARMEN 2008-2009

UNIVERSIDAD LAICA “Eloy Alfaro” DE MANABÍ Extensión en EL Carmen ALUMNOS MATRICULADOS 2008-2009			
	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL
<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLES</u>			500
- AUDITORÍA	124	376	
<u>CIENCIA INFORMÁTICAS</u>			88
ANALISIS DE SISTEMAS	44	44	
<u>CIENCIA DE LA EDUCACION</u>			289
- EDUCACIÓN PARVULARIA	5	154	
- CULTURA FÍSICA	7	5	
- COMPUTACIÓN, COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN	8	35	
- EDUCACIÓN PRIMARIA	28	47	
<u>CIENCIAS AGROPECUARIA</u>			157
<u>ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA</u>	14	24	38
<u>INGENIERÍA INDUSTRIAL</u>	22	14	36
<u>JURISPRUDENCIA</u>	58	41	99
<u>CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN</u>			69
- PERIODISMO	32	37	
<u>EQUIPARACIÓN</u>	3	1	4
TOTAL MATRICULADOS			1280

Fuente: LA UNIVERSIDAD LAICA “Eloy Alfaro” DE MANABÍ, Campus El Carmen 2008-2009
Investigado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

Del total de 1280 estudiantes procedo a aplicar la técnica del muestreo estratificado con afijación con el fin de obtener y seleccionar a un grupo de alumnos para aplicar la encuesta para conocer el sentir de los estudiantes referente a la institución, sus respuestas me permitirán generalizar los problemas manifestados a la población en estudio. El tamaño de la muestra es de 213 estudiantes, los mismos que serán seleccionados según facultad como se indica a continuación

Calculo del tamaño de la muestra, utilizando la técnica del muestreo estratificado con afijación proporcional, utilizando un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.64$), y un margen de error del 5%

$$n = \frac{Z^2 \cdot S^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot S^2}$$

$$n = \frac{(1,64*1,64)*(0,39)*(0,61)*(1280)}{(0,05*0,05)*(1280-1) + (1,64*1,64)*(0,39)*(0,61)}$$

$n = 213$ Tamaño de la muestra

Fórmula de cálculo para obtener las submuestras:

$$nh = n * Nh/N$$

$$nh = 213*500/1280$$

$nh = 83$ Submuestras de la Población

TABLA NO. 2
UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" EXTENSIÓN EL CARMEN
NUMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS SEGÚN FACULTAD
AÑO LECTIVO: 2008 – 2009

ORD	FACULTAD	NUMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS	NUMERO DE ESTUDIANTES SELECCIONADOS
1	CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA	500	83
2	CIENCIAS INFORMATICAS	88	15
3	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	289	48
4	CIENCIAS AGROPECUARIAS	157	26
5	HOTELERIA Y TURISMO	38	6
6	INGENIERIA INDUSTRIAL	36	6
7	JURISPRUDENCIA	99	16
8	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	69	11
9	EQUIPARACION	4	1
T.DE ESTUDIANTES MATRICULADOS		1280	213

Fuente: Secretaria de la ULEAM, extensión El Carmen
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

3.10. ESTADÍSTICA DE LOS ESTUDIANTES DEL CANTÓN EL CARMEN MANABÍ

El Cantón El Carmen es considerado como la puerta de Oro de Manabí, cuenta con una población estimada de 78.473 habitantes, de acuerdo a las Proyecciones de Población 2008; de los resultados obtenidos del último Censo realizado en el año 2001 se observa que la tasa de crecimiento inter censal es del 2.8%. El 40% de su población se localiza en el sector urbano y el 60% en la rural. Existe equilibrio aproximadamente entre los dos sexos, pero con predominio en la de sexo femenino. La población económica activa se concentra en el sector rural en labores de agricultura y conexas, el crecimiento del comercio terciario informal en el sector urbano ha sido característico en el cantón; el salario percibido por los trabajadores en una cualquiera de las actividades es inferior al salario mínimo vital. Las tasas de desempleo siguen creciendo en el cantón. Un grupo considerable de su población joven migran a otras ciudades del país, generalmente van a engrosar los cinturones de la pobreza.

TABLA N° 3
CANTÓN EL CARMEN
POBLACIÓN ESTUDIANTIL DEL AREA URBANA Y RURAL
AÑO 2008

ORD	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SUBTOTAL DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	TOTAL DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE
1	PREPRIMARIO		145	0.65
2	PRIMARIO		15013	66.83
3	SECUNDARIO		5101	22.71
4	UNIVERSITARIO		2206	9.82
4.1	LUIS VARGAS TORRES	222		
4.2	DE GUAYAQUIL	124		
4.3	TÉCNICA DE MANABÍ	155		
4.4	EXTENSION DE PARALELOS ULEAM	1280		
4.5	UNIVERSIDADES PARTICULARES	110		
4.6	OTRAS UNIVERSIDADES FUERA DEL CANTÓN	315		
TOTAL POBLACIÓN ESTUDIANTIL 2008			22465	100.00
POBLACIÓN EN EDAD ESCOLAR			28712	78.24

*Fuente: CENTRO DE EDUCACION "DR. JOSE MARTINEZ COBO"- ILUSTRE GOBIERNO MUNICIPAL DEL CARMEN
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

Para el año 2008 la población estudiantil de 5 – 24 años representa el 28.63% de la totalidad de la población cantonal estimada; el 63,83% se encuentra asistiendo a un centro de educación Básica y solo el 9,82% a un centro de educación superior en el cantón o fuera de él. El 58,02% de los estudiantes universitarios prefieren acudir a las aulas universitarias de la ULEAM extensión de paralelos y solamente el 14.28% estudian su nivel universitario en universidades particulares o estatales fuera del cantón, de preferencia en la Universidad Tecnológica Equinoccial Campus Santo Domingo, universidad Central Quito, Politécnica Nacional, ESPE de Quito, ESPOCH de Riobamba y Guayaquil, otras universidades del país. Pero si llama la atención que la mayoría de la población no sigue los estudios universitarios por falta de medios económicos o relacionados con la salud,

3.11. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE DATOS. A continuación presento los resultados de la investigación previo a la toma de decisiones.

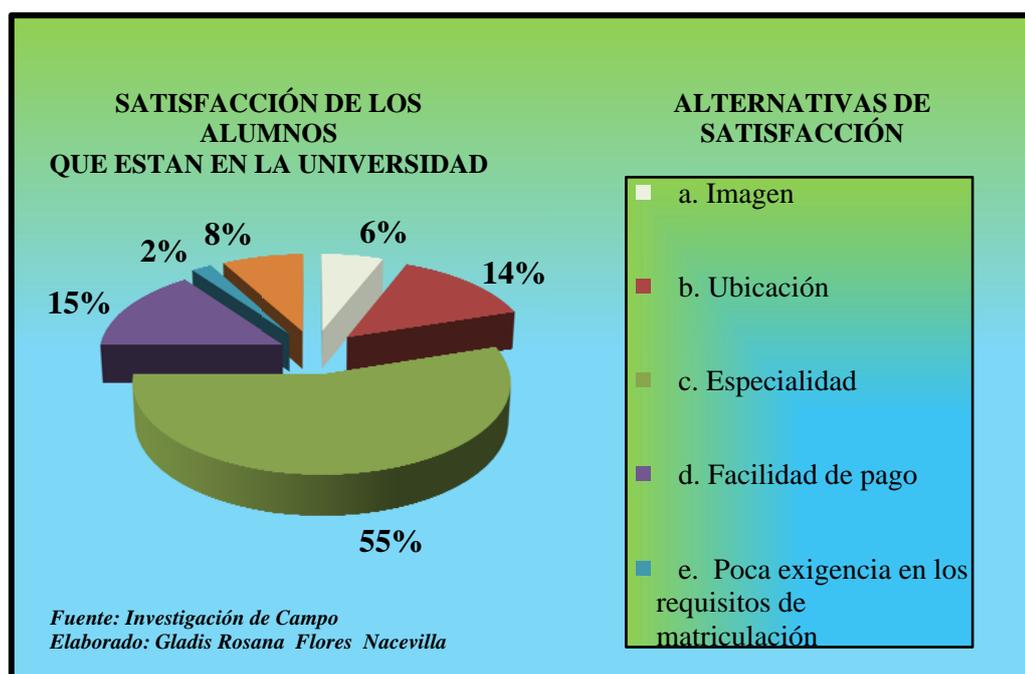
3.11.1. Encuesta a los Estudiantes de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen

CUADRO N° 1

1. ¿Qué le motiva a ingresar a esta Universidad?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Imagen	18	6.08
b. Ubicación	41	13.85
c. Especialidad	162	54.76
d. Facilidad de pago	45	15.20
e. Poca exigencia en los requisitos de matriculación	6	2.03
f. Otras.	24	8.11
TOTAL	296	100%

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 1



ANÁLISIS

El 55% de los estudiantes encuestados afirma que el motivo de ingresar a la “U.L.E.A.M”, extensión El Carmen es por la especialidad, pero el 15% considera que

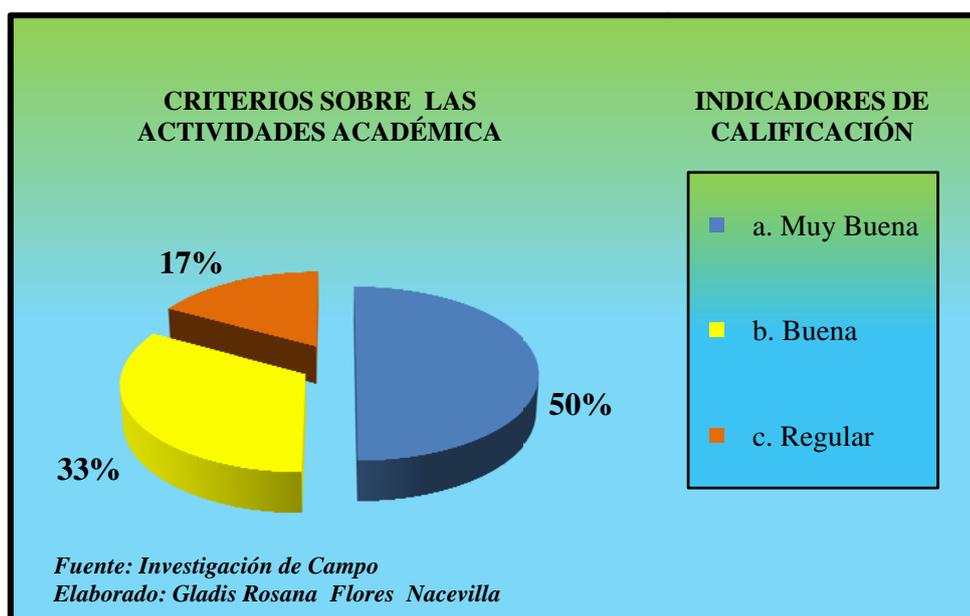
es por la facilidad del pago ya que sus padres no cuentan con los suficientes ingresos económicos; el 14% por que están cerca de la Universidad, y un 8% confirmo que ingresan por otras razones; sin embargo, el 6% afirma que la "U.L.E.A.M" tiene una buena imagen institucional con respecto al resto del Cantón, el 2% establece que existe menos exigencias en relación a las otras para matricularse y continuar sus estudios.

CUADRO N° 2

2. ¿Cómo considera usted las actividades académicas programadas por el decanato de la "U.L.E.A.M", Campus El Carmen?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy Buena	148	50.00
b. Buena	98	33.11
c. Regular	50	16.89
TOTAL	296	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 2



ANÁLISIS.

El 50% de los estudiantes encuestados está de acuerdo con las actividades académicas

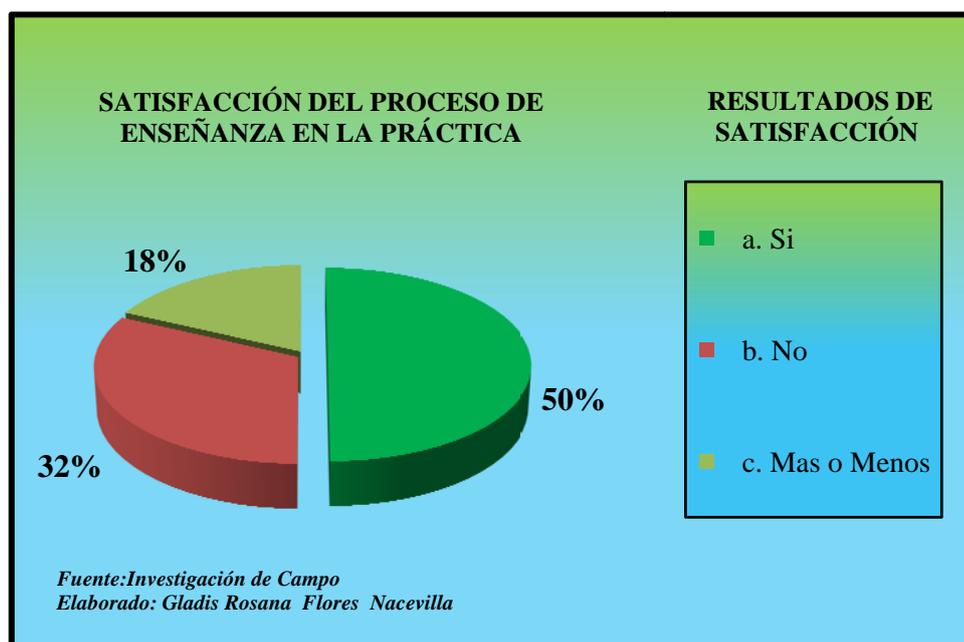
previamente programadas por el Decanato y lo califican como “Muy Buena; mientras que el 33% de los estudiantes afirma que estas actividades es “buena”, pero el 17% considera que las actividades programadas por el Decanato es “regular”.

CUADRO N° 3

3. ¿Cree usted que la enseñanza impartida por los catedráticos de la institución es la apropiada, comprensiva y aplicada en la práctica?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	147	49.66
b. No	95	32.10
c. Mas o Menos	54	18.24
TOTAL	296	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 3



ANÁLISIS

El 50% de los estudiantes de la extensión están satisfechos con el proceso de

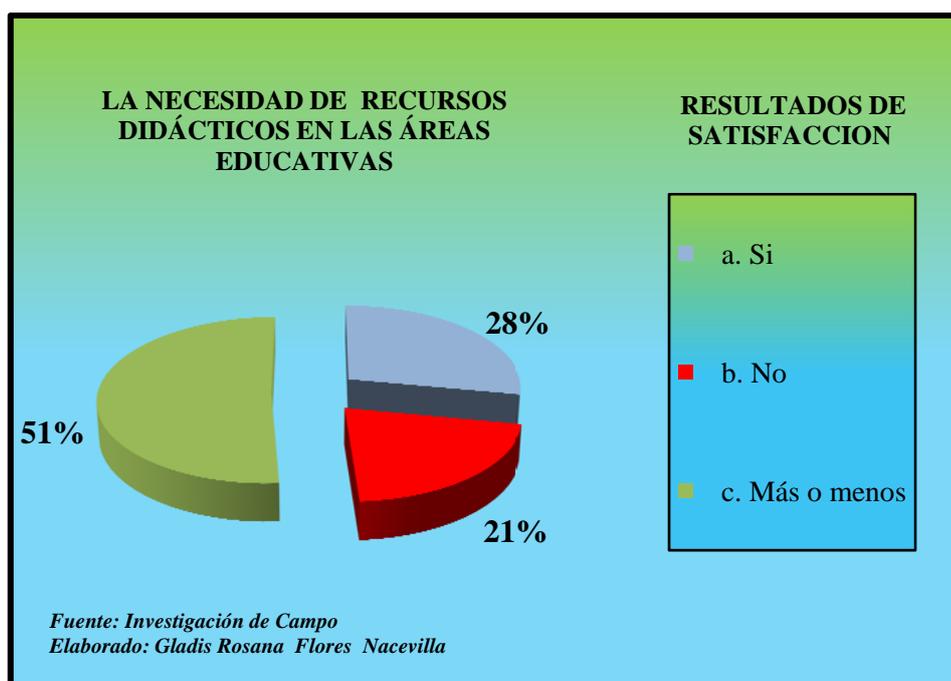
enseñanza– aprendizaje impartidas por sus catedráticos ya que es el resultado de los Planes y Programas constantes en el Pensum de estudios enviados por al matriz, estableciendo que los conocimientos adquiridos son apropiados a las tareas laborales que desempeñan en la actualidad o que desempeñaran cuando se gradúen. Pero el 32% de los estudiantes afirmo que “NO”, y un 18% afirma que más o menos los contenidos universitarios impartidos son útiles para su futura vida profesional por ser teorizantes, resultantes de otras experiencias que no son propias en el país.

CUADRO N° 4

4. ¿Dispone usted con los recursos didácticos necesarios en clases, laboratorio y servicio de biblioteca?		
RESULTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	82	27.70
b. No	61	20.61
c. Más o menos	153	51.69
TOTAL	296	100.00

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FIGURA No. 4



ANÁLISIS.

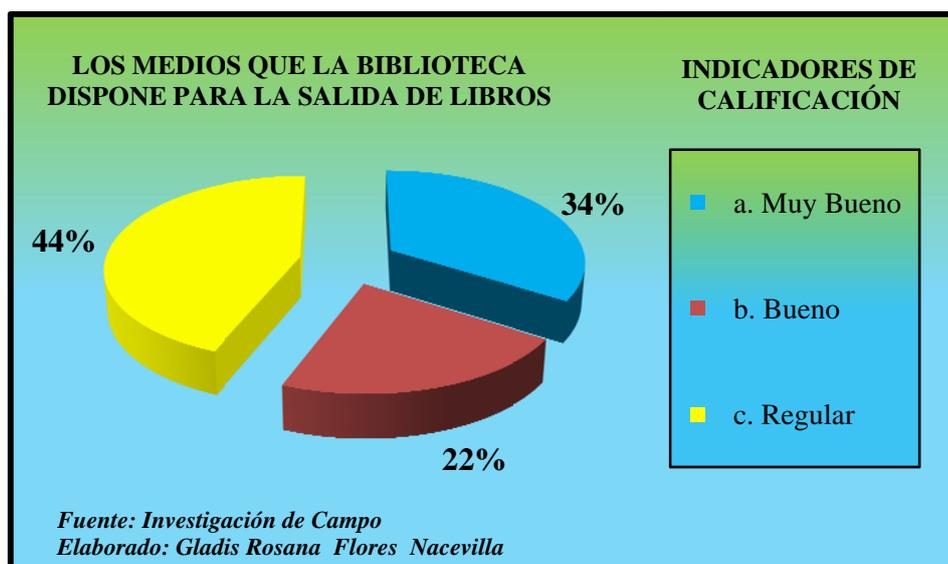
El 52% de los estudiantes universitarios de la extensión concuerda que los recursos didácticos para disertar o exponer sus trabajos enviados por los docentes son limitados, los laboratorios no se encuentran completos porque algunas máquinas se encuentran dañadas o no han sido habitadas por falta de presupuesto, los servicios de biblioteca es limitado porque no dispone de textos actualizados, o estos textos no han sido devueltos por estudiantes o docentes que se han llevado a su domicilio, las fuentes de consulta de textos es tradicional, el espacio físico de la biblioteca es otro motivo de su desmotivación, el servicio de internet es lento, existen muchos estudiantes en línea de espera para tener acceso a una de las máquinas disponibles y en capacidad de uso, son causas suficientes para no cumplir a tiempo con los trabajos enviados o su trabajo presentado es “más o menos”;

El 28 % de los estudiantes están satisfechos con los materiales didácticos que tienen a su alcance porque disponen del tiempo necesario para ir temprano a consultar u obtener una orden para reservar el aula de audiovisuales; el 21% de los estudiantes si están totalmente insatisfechos con los servicios que presta la universidad a la comunidad universitaria consideran que ciertos materiales no están actualizados a sus necesidades y no disponen del tiempo porque trabajan.

CUADRO N° 5

5. ¿Cómo considera usted la manera que utiliza el departamento bibliotecario para facilitarles los textos?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy Buena	101	34.12
b. Buena	65	21.96
c. Regular	130	43.92
TOTAL	296	100.00
<i>Fuente: Investigación de Campo Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla</i>		

FIGURA N° 5



ANÁLISIS

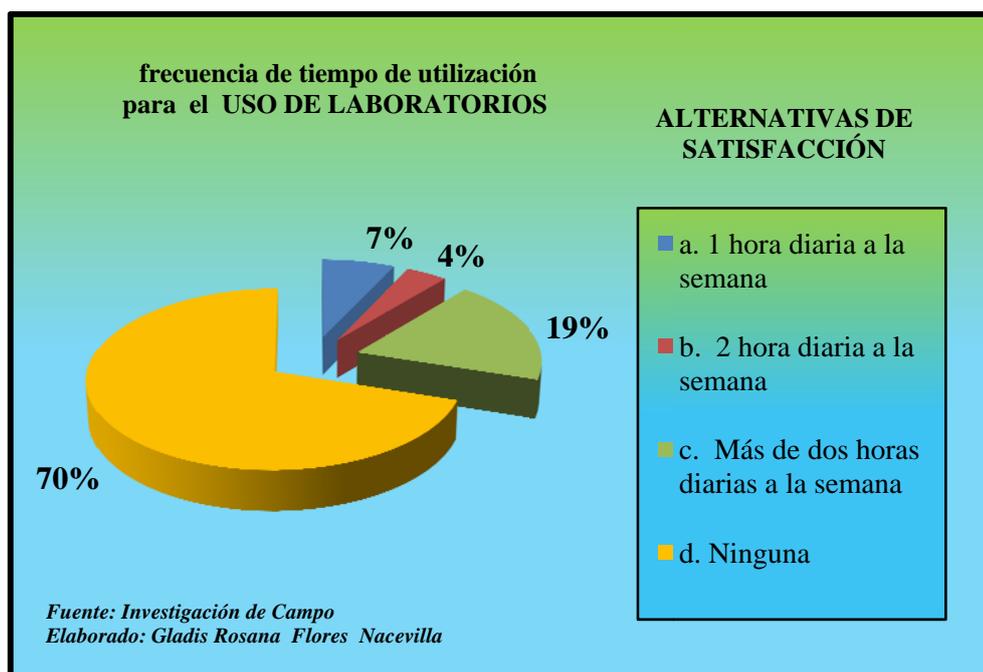
Como se indicó determinadas limitaciones de espacio, textos o medios de consulta, a esta inquietud sobre los medios de obtención de un texto, el 44% de los estudiantes están insatisfechos con la metodología y procedimientos utilizados en la biblioteca, pero el 22% manifestó que es “bueno”, y solo el 34% de los estudiantes está satisfecho con los servicios recibidos por disponer del tiempo necesario para realizar sus consultas, acudir a la biblioteca de la universidad y tienen el conocimiento de la utilización de las fichas bibliográficas para obtener un texto; pero no hay que olvidar que el 66% está insatisfecho.

CUADRO N° 6

5. ¿Qué frecuencia de tiempo le es permitido el uso de los laboratorios?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. 1 hora diaria a la semana	20	6.76
b. 2 hora diaria a la semana	14	4.73
c. Más de dos horas diarias a la semana	58	19.59
d. Ninguna	204	68.92
TOTAL	296	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 6



ANÁLISIS

El 70% de los estudiantes de la extensión manifiestan que no le es permitida la utilización de los laboratorios de informática, porque estos en su mayoría son utilizados únicamente por los estudiantes de la carrera de ciencias informáticas, o la mayoría de laboratorios tienen máquinas dañadas lo que dificulta la disponibilidad de una máquina por estudiante.

Apenas el 30% de los estudiantes están satisfechos porque han podido utilizar una máquina una o más horas.

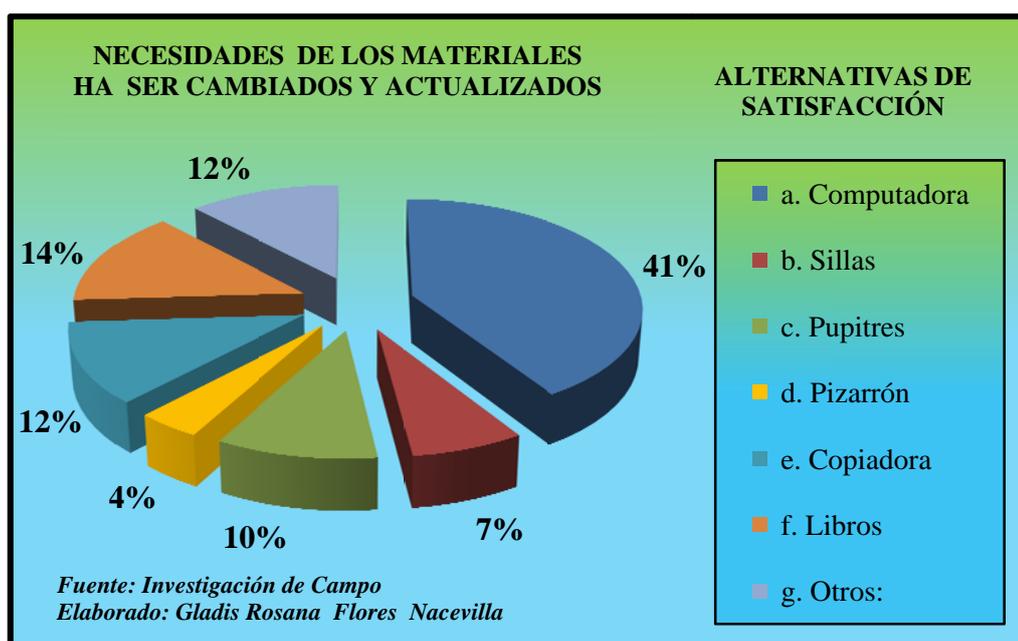
No está permitido ingresar a los laboratorios con memorias flash porque son fuente de virus. Si bien es cierto, la universidad cuenta con varios laboratorios, pero el número de estudiantes es numeroso en las facultades de ciencias administrativas y contables y ciencias de la educación (sobre todo la carrera de Computación, comercio y administración).

CUADRO N° 7

7. ¿Qué materiales considera usted necesitan ser cambiados, actualizados o requeridos?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Computadoras	120	40.54
b. Sillas	22	7.43
c. Pupitres	31	10.47
d. Pizarrón	11	3.72
e. Copiadora	36	12.16
f. Libros	39	13.18
g. Otros:	37	12.50
TOTAL	296	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 7



ANÁLISIS N° 7

El 41% de los estudiantes de la extensión coinciden que los computadores de urgentes sean cambiados, reemplazados, repotenciados, porque de no a serlo a tiempo, estos quedarán obsoletos y los laboratorios quedarán fuera de uso. El 14% considera que

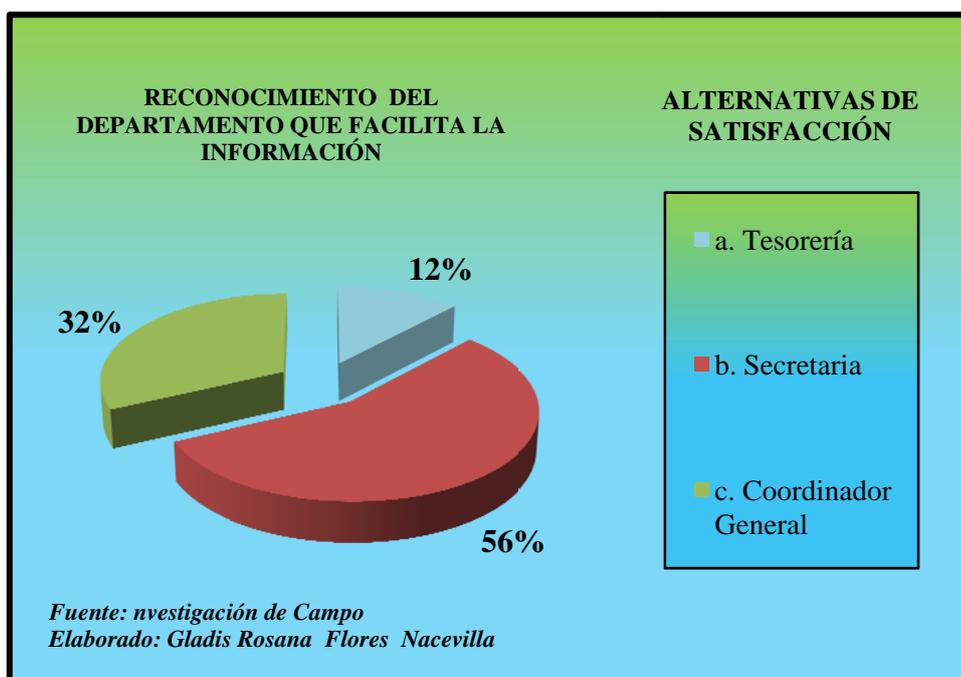
los libros de la biblioteca deben ser actualizados y aumentados a los ya existentes. El 12% de los estudiantes coinciden que los servicios de fotocopiado deben ser renovados los equipos. Si son privados, la universidad debe exigir dentro de las clausulas las necesidades de reemplazo de un equipo cuando está defectuoso. El 12% de los estudiantes indican que los medios audiovisuales deben ser reemplazados y cambiados los ya existentes por haber cumplido la vida útil. El resto coinciden que el mobiliario debe ser reemplazado porque estos se encuentran defectuosos, desnivelados o estrechos se incluye los pizarrones de tiza liquida.

CUADRO N° 8

8. ¿A qué departamento acude usted para solicitar información académica, pases de año, entre otros?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Tesorería	37	12.50
b. Secretaria	162	54.73
c. Coordinador General	97	32.77
TOTAL	296	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 8



ANÁLISIS.

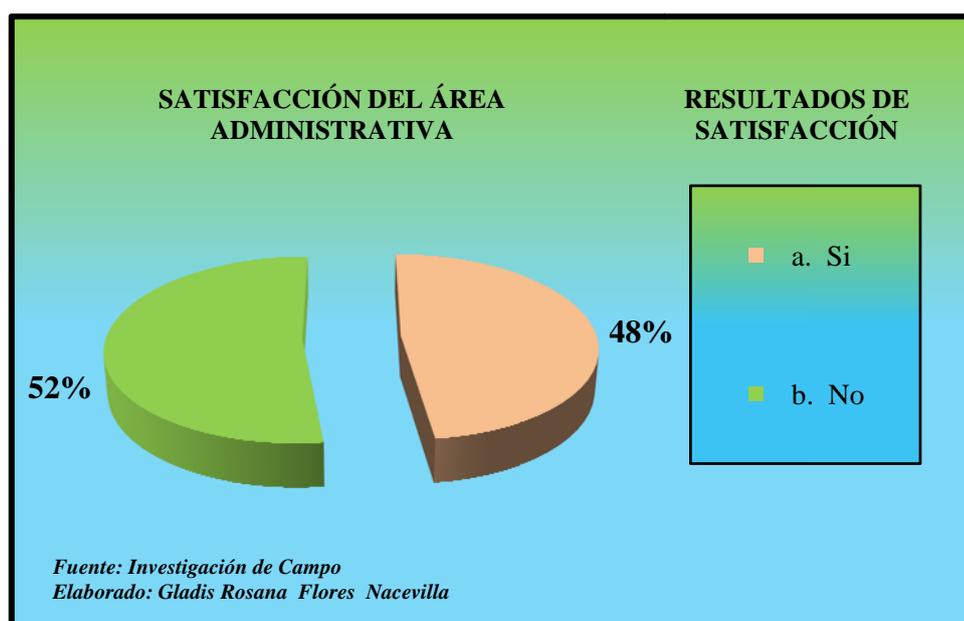
De acuerdo al trámite que necesita realizar el estudiante se acercara a uno de los indicados, pero la falta de recursos humanos o la falta de un orgánico funcional no permite a los empleados a encontrarse en uno de sus puestos de trabajo fijo porque la ausencia del personal sea por vacaciones, enfermedad o calamidad domestica hace que el personal titular se ausente siendo reemplazado temporalmente por otro o una ventanilla tiene que hacer una o varias funciones. En condicionales normales, el 56% los estudiantes de la extensión acuden a Secretaria General a realizar uno cualquiera de los trámites académicos, el 32% a la Coordinación General cuando se trata de trámites relacionados y el 12% a la Tesorería.

CUADRO N° 9

9. ¿Está satisfecho con el servicio que recibe en el área administrativa?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	142	47.97
b. No	154	52.03
TOTAL	296	100.00

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FIGURA N° 9



ANÁLISIS.

Al no cumplir los departamentos administrativos sus funciones específicas para el cual fue creado provoca insatisfacción al 52% de los usuarios internos y externos, porque no saben a dónde acudir y no existe el respeto y consideración, ni la respectiva comunicación. El 48% de los estudiantes si están satisfechos por los servicios prestados por cada uno de estos departamentos, posiblemente porque los trámites lo hacen a tiempo y tienen la suerte de que sus papeles estén en orden.

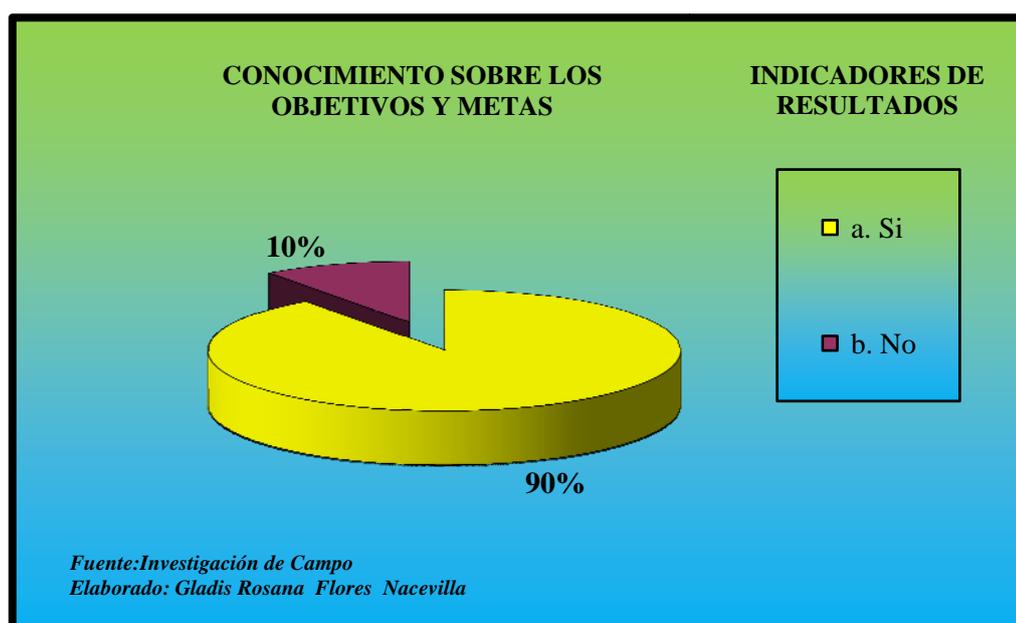
3.11.2. Encuestas al Personal Administrativo de la “Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen

CUADRO N° 10

1. ¿Conoce usted, cuáles son los objetivos y metas de la universidad?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	9	90,00
b. No	1	10,00
TOTAL	10	100,00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 10



ANÁLISIS.

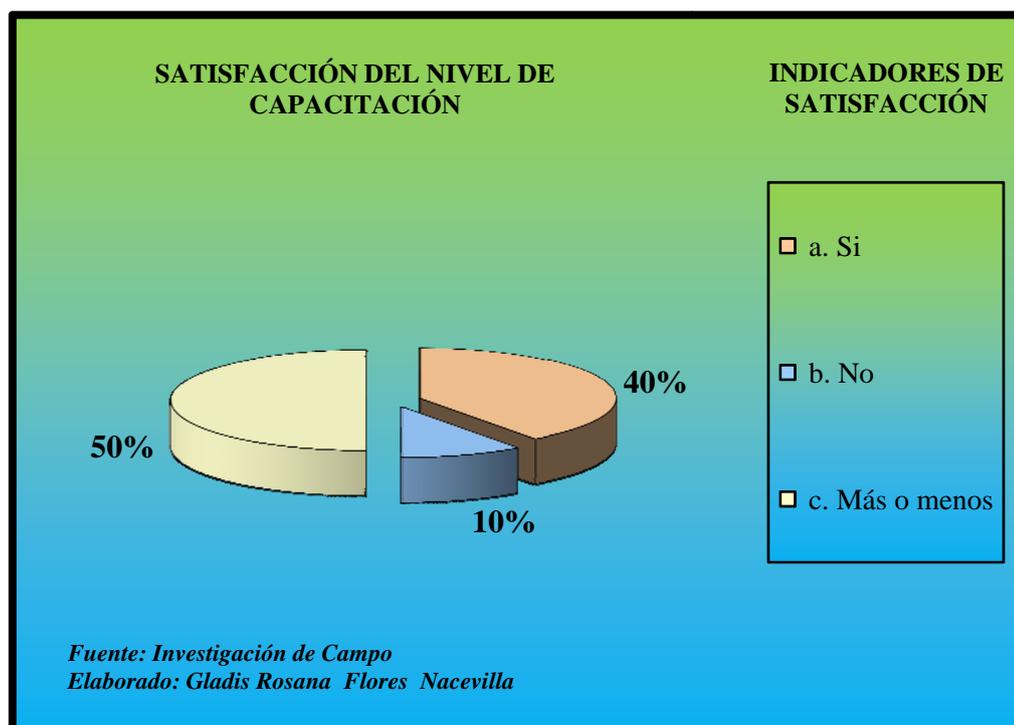
El 90% del personal administrativo que labora en la “U.L.E.A.M” conocen de los objetivos y metas Institucional, pero un 10% de los recursos humanos que no tienen bien definido los objetivos y metas de la Universidad Laica” ELOY ALFARO” de Manabí, extensión El Carmen.

CUADRO N° 11

2. ¿A recibido capacitación por parte de la universidad en alguna área específica?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	4	40.00
b. No	1	10.00
c. Más o menos	5	50.00
TOTAL	10	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 11



ANÁLISIS

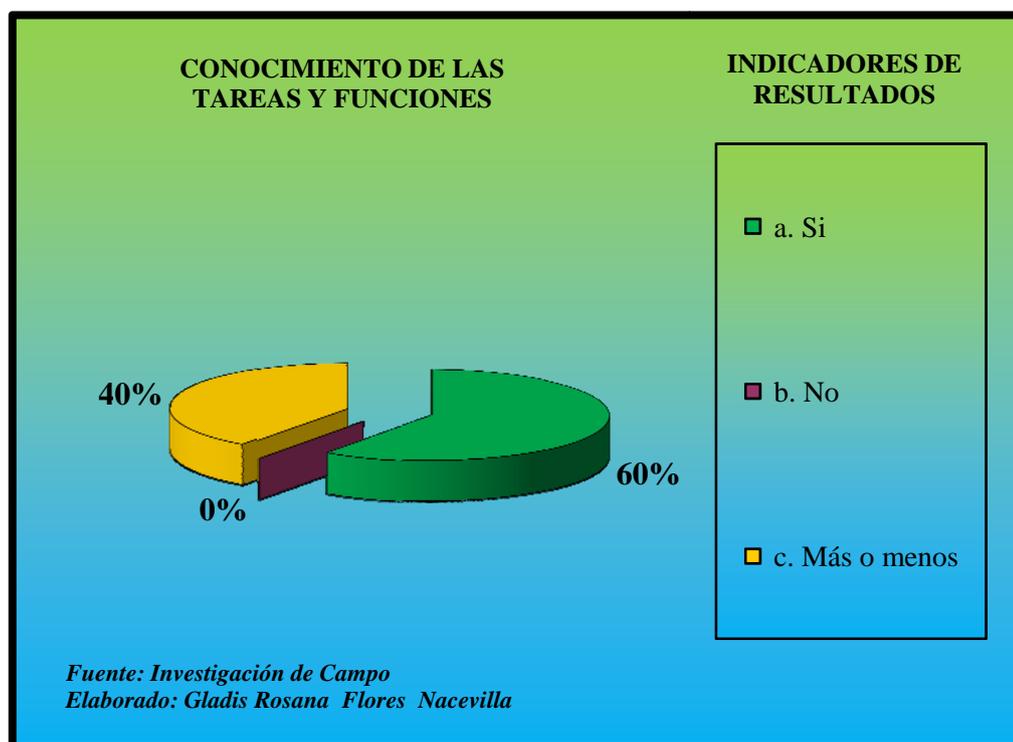
El 50% del personal administrativo que labora en la extensión manifiesta que si recibió capacitación continua en una cualquiera de las áreas previa y posterior a ser nombrado o contratado; pero el 40% manifiesta que no lo recibió; mientras que el 10% manifestó que recibió alguna vez la capacitación sobre lo que va a ejecutar.

CUADRO N° 12

3. ¿Conoce usted cuáles son sus tareas o funciones para desarrollar sus actividades?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	6	60.00
b. No	0	0.00
c. Más o menos	4	40.00
TOTAL	10	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 12



ANÁLISIS

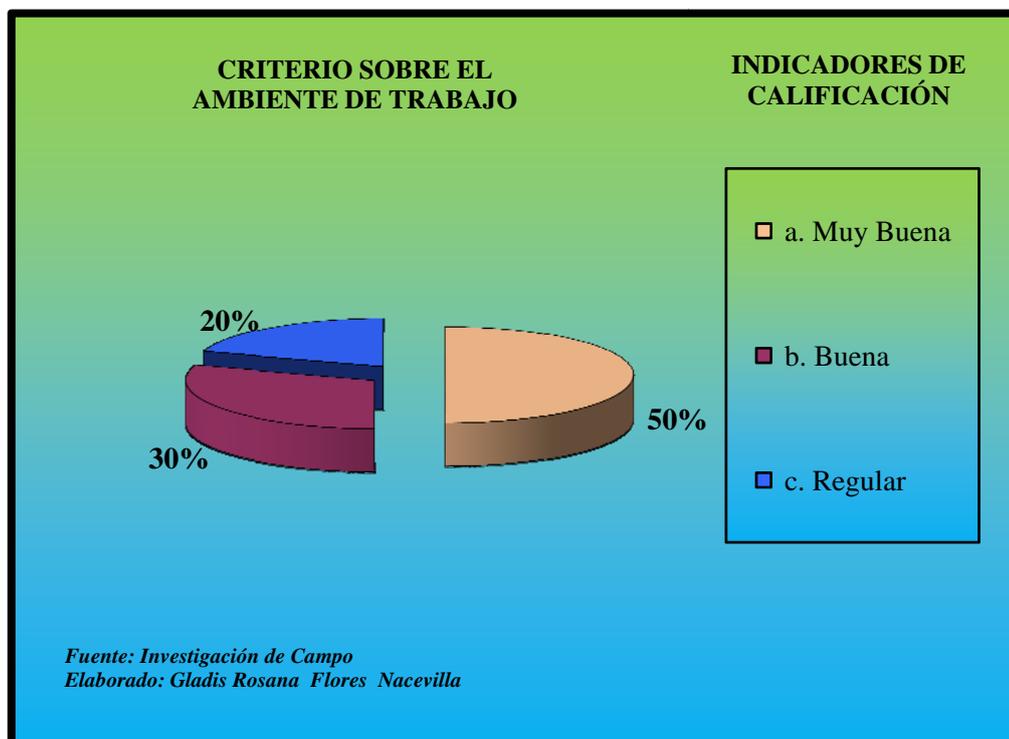
El 60% del personal administrativo tiene conocimiento de las funciones que tiene que desempeñar sus relaciones laborales con eficiencia, responsabilidad, rectitud, le permita además atender al usuario interno o externo con calidad y calidez; pero, 40% respondió que más o menos lo conoce, pero no es justificativo para que desempeñe no correctamente su puesto para el cual fue nombrado.

CUADRO N° 13

4. ¿Cómo considera usted, el ambiente de trabajo en la universidad?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy Buena	5	50.00
b. Buena	3	30.00
c. Regular	2	20.00
TOTAL	10	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 13



ANÁLISIS.

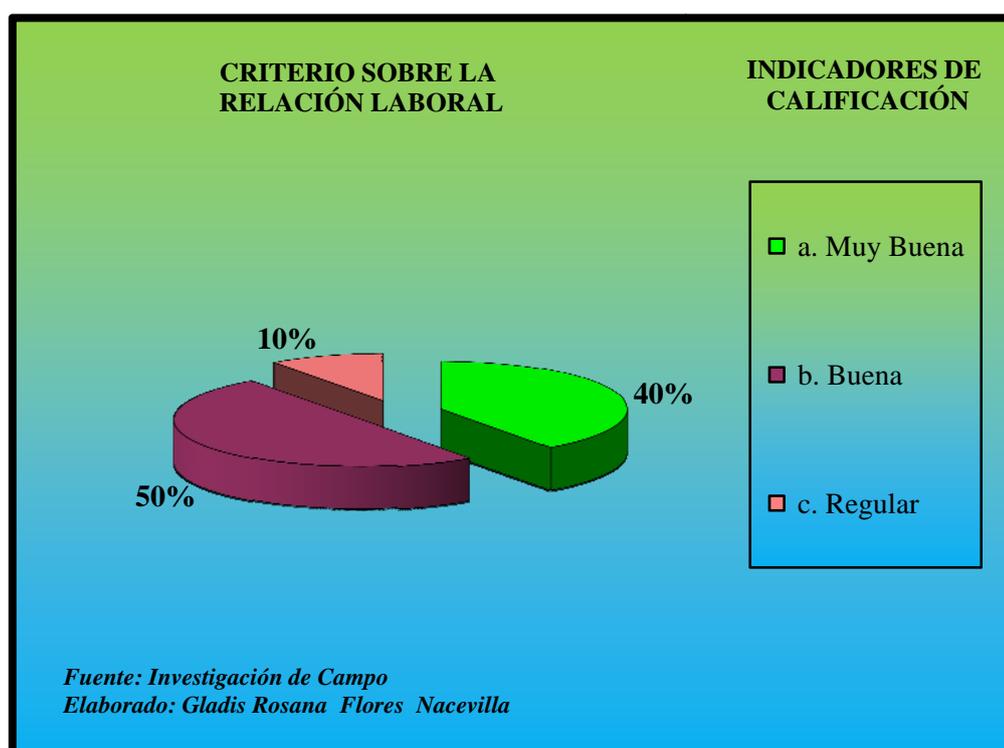
Aproximadamente el 50% del personal administrativo manifiesta que el ambiente entre compañeros de trabajo y sus representantes es muy bueno, pero el 30% lo califica como bueno y el 20% consideran de lo observado, es regular, toda qué son ego centristas, envidiosos y como colaboradores; pero les gusta mandar y no conocen algunos el espíritu de equipo.

CUADRO N° 14

5. ¿Cómo calificaría su relación laboral, con sus compañeros trabajo?		
SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Muy Buena	4	40.00
b. Buena	5	50.00
c. Regular	1	10.00
TOTAL	10	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 14



ANÁLISIS.

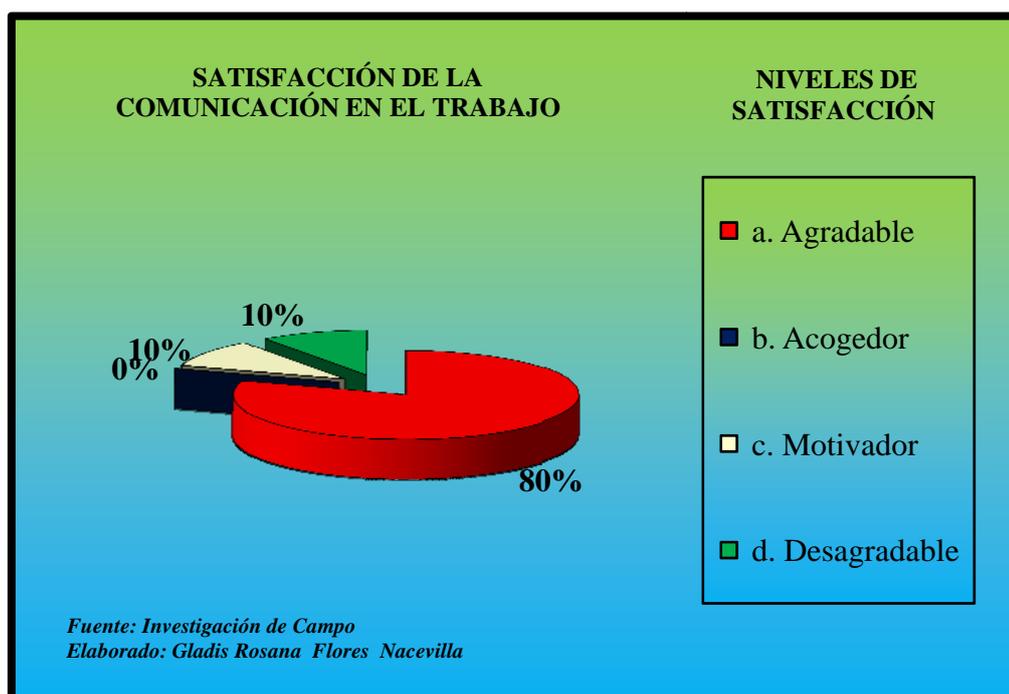
El 50% del personal administrativo de la extensión de la Universidad Laica “ELOY ALFARO” de Manabí con sede en el Carmen manifiesta que existe un ambiente de trabajo entre compañeros, pero el 40% del personal administrativo manifiesta que las relaciones entre compañeros es muy buena, es decir, que existe respeto entre compañeros de trabajo, pero el 10% lo califica como regular, porque no hay una verdadera relación personal entre los compañeros, pero si es óptima con las autoridades

CUADRO N° 15

6. ¿La comunicación en el trabajo es?		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Agradable	8	80.00
b. Acogedor	0	0.00
c. Motivador	1	10.00
d. Desagradable	1	10.00
TOTAL	10	100.00

*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

FIGURA N° 15



ANÁLISIS.

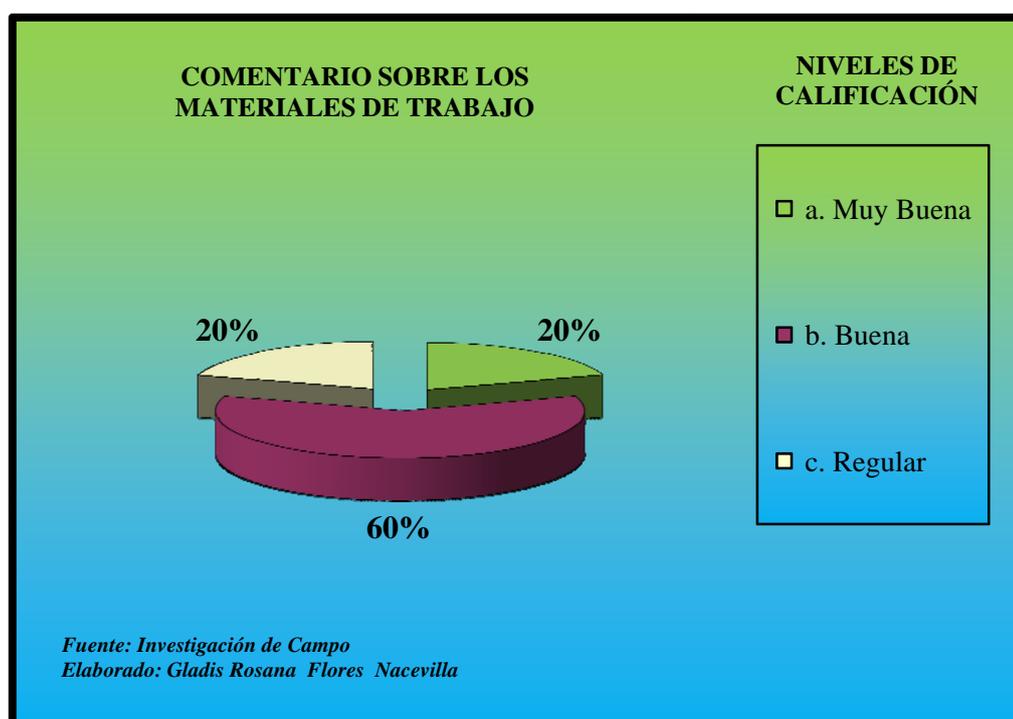
El 80% del personal administrativo indica que el clima de comunicación entre compañeros y con las autoridades, directores de escuela es Agradable” o satisfactorio, “pero, el 10% respondió que es “acogedor” o “Motivador “. De existir estos elementos el trabajo es satisfactorio, no existe razones para dar a los usuarios un trato no esperado, más bien debe rápido y con buenas ganas de hacerlo.

CUADRO N° 16

7. ¿Cómo calificaría usted las herramientas, materiales e instrumentos que dispone para el desenvolvimiento de sus funciones?		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Buena	6	60.00
b. Muy Buena	2	20.00
c. Regular	2	20.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FIGURA N° 16



ANÁLISIS.

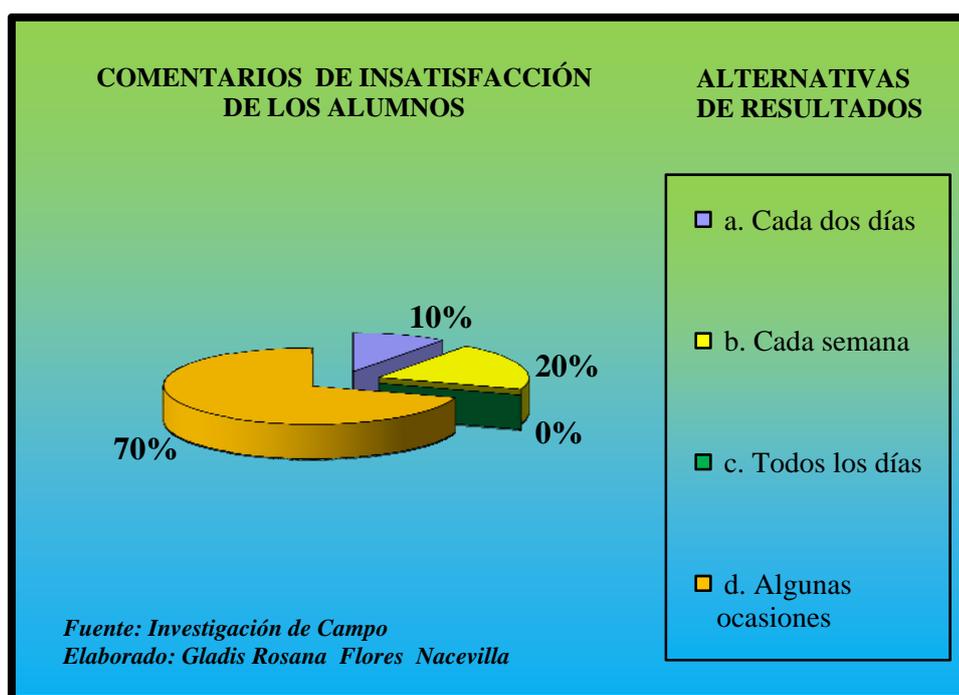
El 60% del personal administrativo considera que los medios y los modos que utiliza para cumplir con sus funciones son “muy buenos” o están en perfecto estado de funcionamiento; pero, el 40% restante lo considera que están “en buen” o en “regular” estado, pero esto no es un limitante para cumplir con las funciones o actividades encomendadas.

CUADRO N° 17

8. ¿Con qué frecuencia recibe quejas por parte de los usuarios internos y externos?		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Cada dos días	1	10.00
b. Cada semana	2	20.00
c. Todos los días	0	0.00
d. Algunas ocasiones	7	70.00
TOTAL	10	100.00

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FIGURA N° 17



ANÁLISIS.

El 70% del personal administrativo que labora en la extensión de la ULEAM en El Carmen manifiesta haber recibido una o más quejas por parte de los usuarios internos o externos, sea la razón de sus trámites, por no disponer de algo que requiere el estudiante para la realización de sus actividades, o sobre el trato que da el resto del personal administrativo o por parte de sus docentes y esto es de vez en cuando; sin embargo, el 20% manifestó que las quejas por parte de los usuarios es cada semana y menos frecuente lo recibió el 10%.

CAPITULO IV PROPUESTA

FOTO N° 3 LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSIÓN EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

4.1. DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En el capítulo anterior me he permitido enfocar la problemática bajo el punto de vista de las cuatro perspectivas del BSC (Manto Integral o Balanced Score Card, desarrollado por el Dr. Robert Kaplan):

↳ **LA PERSPECTIVA FINANCIERA.**

Desde este punto de vista financieramente la extensión El Carmen depende del presupuesto asignado desde la matriz, considerando como fuente de ingreso los montos significativos que recauda por matriculas, especies valoradas de solicitudes, entre otros. El presupuesto asignado por parte de matriz es más para gastos corrientes como pago de

docentes, personal administrativo y de servicios, gastos generales como de servicios, adquisición de tiza líquidas, entre otros. Para inversiones como adquisición o repotenciación de los equipos de cómputo, adquisición de nuevos, adquisición de textos universitarios, de nuevos equipos para audiovisuales el monto asignado es limitado, debiendo su autoridad hacer los trámites necesarios para que la matriz lo considere.

Como la universidad es estatal o fiscal depende del presupuesto que le asigna el Estado, los cobros serán significativos, a más, la capacidad económica de algunos estudiantes es limitada, porque su salario así lo es.

↳ ***LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE.***

Se ha detectado limitaciones enunciadas por los usuarios internos y externos, necesidades que tienen que ser cubiertas o satisfechas a corto, mediano o largo plazo porque el proceso enseñanza aprendizaje no puede paralizarse por falta o ausencia temporal de estos medios como los textos escolares para la biblioteca, computadores, el internet, los medios audiovisuales, los materiales de uso diario como tizas líquidas y el mobiliario en general.

El talento humano administrativo es otro de los limitantes que ocasionan entorpecimientos o dan malos tratos a los estudiantes porque no recibieron capacitación o sus relaciones entre ellos no es el esperado, al margen que todos necesitan trabajar, pero deben hacerlo aplicando una política de responsabilidad y no de defensa del puesto de trabajo.

Los empleados y trabajadores deben entregar sus servicios al usuario con valores agregados de calidad y calidez de atención, capaz que todos salgan satisfechos por los servicios que reciben.

↳ ***LA PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS.***

No se cumple o no se lleva el sistema de procesos en la extensión de paralelos, por lo tanto los objetivos institucionales e indicadores se cumplen a medias, posiblemente las estrategias aplicadas por el señor Decano y autoridades por ser implícitas no satisfacen las expectativas de los clientes internos y externos.

↳ ***LA PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.***

Al no existir una planificación estratégica los logros alcanzados por las autoridades, docentes, empleados y trabajadores, procesos de enseñanza aprendizaje aplicados en la Extensión, las capacidades de los empleados, las capacidades de los sistemas de información y el clima organizacional, los inductores de la motivación y las iniciativas del talento humano no se miden en términos de eficacia, eficiencia y efectividad por la ausencia o carencia de una planificación y planeación.

De la investigación realizada me ha permitido encontrar áreas críticas en la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen, por la solución propongo un Plan Estratégico a alcanzar a corto plazo, que permitirá fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo, logrando de esta manera mejorar el servicio al cliente, promoviendo la ejecución de un programa de capacitación para el recurso humano, esto permitirá mejorar el desenvolvimiento del recurso humano en sus tareas diarias, así como también satisfacer las necesidades de los alumnos en términos de calidad y calidez.

La propuesta del cambio es parte de la misión y visión y de las estrategias a seguir en las diferentes áreas administrativas que requieren cambios.

La implementación de este sistema estratégico será fundamental en el futuro para solucionar los problemas que presenta la institución educativa. Propongo además, estrategias de mediano plazo que formaran parte de la Visión y Estrategias a alcanzar a mediano plazo

4.2. MISIÓN

Formar profesionales académicos, científicos, tecnológicos y competentes, con capacidad de cumplir sus deberes y exigir sus derechos comprometidos a aportar al mejoramiento de las condiciones de vida en la sociedadcarmense y de sus áreas de influencia, concalidad y calidez.

FOTO N° 4
AULAS DE CLASES DELA “ULEAM”,
EXTENSIÓN EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

4.3. VISIÓN

Ser líder en la formación de profesionales académicos y tecnológicos competitivos y comprometidos con la sociedad, gozando de autonomía administrativa y financiera propia. Integrando nuevas carreras técnicas que contribuyan y garanticen la conservación del medio ambiente.

FOTO N° 5
ESTUDIANTES GRADUADOS DE
LA “ULEAM”, EXTENSIÓN EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

4.4. VALORES CORPORATIVOS

- ↪ Responsabilidad, libertad, honestidad, innovadores, dedicación,
- ↪ Comprometidos con el cambio tecnológico,
- ↪ Comprometidos con la formación de profesionales probos, comprometidos con la sociedad a la que representan,
- ↪ Compromiso de educar y formar nuevos entes que divulguen el conocimiento.
- ↪ Habilidad, disciplina, excelencia, respeto

4.5. ASPECTO LEGAL

La “U.L.E.A.M”, Extensión El Carmen fue creada mediante Ley N° 10, publicada en el Registro Oficial N° 313 de Noviembre 13 de 1985: es una Institución de Educación Superior, con personería jurídica de derecho público sin fines de lucro, autónoma, democrática, pluralista, crítica y científica. Está regida por la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley de Educación Superior, su Reglamento, el presente Estatuto, los reglamentos expedidos por el **CONESUP** y la institución, resoluciones y acuerdos de sus organismos y autoridades. Tiene su extensión en El Carmen-Manabí regida por el decano Magíster Gonzalo Díaz. Con la debida aprobación de la comisión permanente de estatutos, reglamentos, asuntos jurídicos y reclamos del honorable consejo universitario, expide lo siguiente:

DE LA CONSTITUCIÓN FINES DE LA EXTENSIÓN.

ART. 1.

La extensión está constituida por docentes estudiantes empleados y trabajadores. Cuenta inicialmente con tres escuelas Ciencias Agropecuarias Ciencias de la Educación y Ciencias Administrativas y Contables y las que posteriormente creara el Consejo Universitario previo al trámite legal respectivo. Tendrá bajo su administración conservación y mantenimiento, la infraestructura física, académica, técnica, científica y equipamiento general y especializado que la Universidad le asigne, que se considerara

como Patrimonio Universitario, y por lo tanto disponible para que la Extensión pueda cumplir los fines, objetivos y funciones, que se determinen en la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley de Universidades y Escuela Politécnicas, el Estatuto, este reglamento y otras disposiciones reglamentarias de la Universidad.

ART. 2.

Amas de los objetivos contemplados en el artículo 1 del Estatuto de la “U.L.E.AM”, el fin primordial de la Extensión es contribuir al desarrollo integral de la región y a la búsqueda de la elevación de los niveles de bienestar y armonía de sus pobladores a través del ejercicio de la docencia, la investigación y la extensión.

FOTO N° 6

PARQUEADERO DE LA “ULEAM”, EXTENSIÓN EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla*

4.6.FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Políticas claras, en el proceso de selección, capacitación al personal administrativo.
- La participación activa del personal que se involucra con la institución.
- Evolución de las necesidades del estudiante y mejoramiento continuo.
- Ejecutar y mantener una política de comunicación.

4.7. ESTRUCTURA DE LA MATRIZ F.O.D.A

ANALISIS EXTERNO	
➤ FORTALEZAS	➤ DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo institucional en la zona ✓ Instalaciones propias ✓ Cuenta con Laboratorio Informática y audiovisual ✓ Ofrece servicio de Internet ✓ Posee una sala universal ✓ Espacios recreativos y deportivos suficientes ✓ Excelente relación entre compañeros de trabajo ✓ Experiencia académica del personal docente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El desenvolvimiento de sus actividades son poco claras en ciertas áreas ✓ Existe una baja capacitación del recurso humano ✓ Carencia de un proceso adecuado para la prestación de libros (biblioteca). Pocos textos y caducos ✓ Necesidad de ciertos materiales didácticos y más numero de audiovisuales, ✓ Mala atención al cliente por parte del Personal Administrativo. ✓ Limitación de carreras
ANALISIS INTERNO	
➤ OPORTUNIDADES	➤ AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecer un servicio gratuito ✓ La instalaciones está en una zona poblada ✓ Apertura de nuevas carreras ✓ Obtener una especialización técnica ✓ Apoyo de Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia (esta en el centro del cantón) ✓ Falta de servicio de transporte para el personal administrativo, docente ✓ Probables entradas de nuevas Instituciones Superiores.

4.8. OBJETIVOS

4.8.1. Objetivo General.

Mejorar las necesidades y expectativas del alumno que promueva todos sus esfuerzos, permitiendo que sobresalga en las prácticas investigativas, los comportamientos éticos, los valores morales y la solidaridad humana, para participar eficazmente en la transformación y desarrollo del Cantón y la sociedad.

4.8.2. Objetivos Específicos.

- ↪ Involucrar al personal administrativo y de biblioteca a seminarios, conferencias de las nuevas reformas educativas;
- ↪ Fortalecer la orientación humanista del personal, para desarrollar el mejoramiento institucional y la solidaridad social, comprometidas con el cambio de la sociedad;
- ↪ Mejorar el horario de atención del Centro de Computación en función a las necesidades del alumno;
- ↪ Proponer el rediseño de ficheros por catálogos de título, autor y temas actualizados; y de ser posible estos catálogos sea de consulta electrónica.
- ↪ Fortalecer (mediante la capacitación y motivación) la eficacia y la eficiencia del personal administrativo que labora en la institución.

FOTO N° 7
AULA DE LA “ULEAM”,
EXTENSIÓN EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores

4.9. ESTRATEGIAS

Posterior al análisis realizado he considerado que el área Administrativa tiene falencias, razón por la cual requiere de alternativas estratégicas a ejecutarse en el corto plazo.

El diseño de una planeación estratégica a implementarse en la institución permitirá fortalecer el desempeño en las áreas administrativas. Así como la necesidad de un sistema de capacitación que motive a mejorar el servicio al cliente interno y externo; es decir, una aplicación correcta del sistema estratégico que responda las necesidades de sus alumnos, docentes y autoridades, promueva la motivación, capacitación del Recurso Humano que laboran en la Institución, contando con el compromiso y responsabilidad de cada uno de ellos, la cual permitirá mejorar sus falencias.

FOTO N° 8

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSIÓN EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores N.*

MATRIZ DE PROBLEMAS:

PROBLEMAS DETECTADOS	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS Y COMPETITIVAS	INDICADOR
Limitada capacitación de los recursos humanos administrativos y de biblioteca	Implementar eventos de capacitación continua administrativa, financiera, de relaciones humanas y públicas.	Número de empleados capacitados según evento/ total de eventos de capacitación continua disponibles.
Espacio físico de biblioteca	Buscar el apoyo de la comunidad y del Gobierno provincial para este proyecto	Área ampliada / total del área disponible
Textos caducos, lenta rotación de nuevos,	Sensibilizar al Gobierno Municipal y Provincial para la dotación de nuevos textos actualizados.	Total de libros actualizados y renovados/ total de necesidades de textos para la biblioteca.
Computadores dañados y fuera de uso.	Repotenciar los CPU existentes con tecnología de punta.	Numero de maquinas repotenciadas / total de máquinas existentes en la universidad
Falta de audiovisuales por aula	Buscar el apoyo de empresas comprometidas con la Extensión.	Total de data base obtenidos / total de necesidades de audiovisuales en la Extensión.
Falta de mobiliario	Búsqueda de renovación del mobiliario existente con ayuda de la comunidad, el gobierno o de la matriz.	Total de mobiliario renovado / total de necesidades de mobiliario detectadas.

4.9.1. MODELO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN

↳ *Involucrar al personal administrativo y de biblioteca a seminarios, conferencias de las nuevas reformas educativas;*

ACTIVIDAD

Las actividades se centran en la necesidad de identificar necesidades y desarrollar oportunidades de capacitación y de superación profesional.

METAS

Capacitar al 100% al personal docente, administrativo de la extensión universitaria.

OBJETIVOS GENERALES

- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Mejorar las actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, que promueva la motivación del trabajador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en el área administrativa de la universidad
- Contribuir al mejoramiento de un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Contribuir en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la institución.

🚩 **ESTRATEGIAS**

- Desarrollo de trabajos prácticos, Realizar talleres;
- Satisfacer las necesidad del estudiante;
- Desarrollar la motivación personal de los colaboradores.

🚩 **TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION**

■ **TIPOS DE CAPACITACIÓN:**

Capacitación Preventiva

Tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, o la utilización de nuevos equipos.

Capacitación Correctiva

Está orientada a solucionar " los problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

■ **MODALIDADES DE CAPACITACIÓN**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Actualización

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico - tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización

Profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Complementación

Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades para mejorar el rendimiento de sus funciones.

NIVELES DE CAPACITACIÓN

Nivel Intermedio

Tiene por objeto ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado

Prepara cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Institución.

ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones a desarrollar el plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes fomentar los temas que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos

TEMAS DE CAPACITACIÓNIMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ El Plan Estratégico de la Universidad
- ✓ Mejoramiento de la Calidad de Servicio.

RECURSOS

HUMANOS

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, Psicólogos, y demás profesionales.

MATERIALES

Infraestructura.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la autoridad de la institución.

Mobiliario, equipo y otros.- está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación

Documentos técnico – educativo.- entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

TIEMPO

A Mediano Plazo (2011 Abril-2013 Abril.)

RESPONSABLE

Decano, coordinador académico, personal administrativo, docentes

FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados por la “U.L.E.A.M” de la matriz de Manta.

4.9.1.1. Propuesta de Capacitación para el Personal Docente

ARÉA DE INTERVENCIÓN	En la sala de audiovisual de la “U.L.E.A.M”, Extensión El Carmen o en la Cámara de Comercio del Cantón El Carmen
TIEMPO DE DURACIÓN	10 horas
TERMINARIO	En una semana
PARTICIPANTES	Personas capacitados en este tema (SSB CAPACITATE) o profesionales que considere apropiados para el tema (Cámara de Comercio del Cantón El Carmen)
RESPONSABLES	Decano, Personal Administrativo
OBJETIVO GENERAL	Dotar a los participantes de habilidades interpersonales y de trabajo en equipo para generar fortalecer un trabajo multidisciplinario, orientado a la efectividad de resultados y al logro de la Visión y Misión Institucional
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Plan Estratégico de la empresa: análisis FODA, Visión, Misión, Planeamiento en incertidumbre, Cultura Organizacional. ✓ Desarrollo del trabajo en Equipos: Cultura Organizacional, Liderazgo Empresarial, Administración de Cambio ✓ Evaluación del Potencial Humano: Potencial Intelectual, Moral, Motivación, Liderazgo, iniciativa, Inteligencia Emocional. ✓ Conclusiones y recomendaciones para mejorar el Clima Laboral
RECURSOS NECESARIOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyector de transparencias ✓ Pizarra acrílica ✓ Servicio de fotocopiado ✓ Aula con mesas para (25) participantes
COSTO MATERIALES	1.500 dólares
EVALUACIÓN DEL EVENTO	Decano, Coordinador Académico

4.9.2. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

- ↳ *Fortalecer la orientación humanista del personal, para desarrollar el rendimiento institucional y la solidaridad social, comprometidas con el cambio de la sociedad;*

ALTERNATIVAS CLAVES:

- La institución no puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso máspreciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando
- Las autoridades y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para que los empleados puedan proveer de conocimientos y desarrollo de habilidades.
- Los programas de capacitación complementan sus aptitudes, conocimiento y habilidades que permitirá desempeñarse en sus actividades.

FOTO N° 9

CAPACITACIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA “UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSIÓN EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores N.*

4.9.2.1. Programa de Capacitación para el Personal Administrativo

ÁREA DE CAPACITACIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN	TERMINARIO	PARTICIPANTES	RESPONSABLES	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	COSTO	EVALUACIÓN DEL EVENTO
							MATERIALES	
En la sala de audiovisual de la "U.L.E.A.M", CAMPUS EL CARMEN	10 horas	En una semana	Personas capacitados en este tema (SSB CAPACITATE).	Decano, Personal Administrativo	Proveer y desarrollar habilidades que cubran conocimientos sobre la importancia de las actividades funcionales en el área administrativa y valorar al cliente interno, externo como uno de los elementos claves para el desarrollo social del cantón. Así como participar el desarrollo sostenido y mejoramiento de la calidad de servicio ofrecido por el Personal Administrativo que labora en la "U.L.E.A.M", Campus El Carmen	<p>Dar a conocer el objetivo general para que todos trabajen en función de la misma</p> <p>Fortalecer en el personal administrativo el conocimiento de las funciones específicas</p> <p>Promover la formación personal y profesional para su desempeño laboral</p> <p>Capacitar a los participante sobre las técnicas básicas de atención al cliente para la calidad del servicio</p> <p>Fortalecer en el Personal Administrativo la importancia del Servicio de Atención al Cliente.</p>	<p>Valor de 600 dólares por 10 personas</p> <p>El seminario incluye:</p> <p>Material Audiovisual</p> <p>Manual.</p> <p>Coffe Brak.</p> <p>Almuerzo.</p> <p>Certificados.</p>	El Decano

4.9.3. PLANEACIÓN PARA EL COORDINADOR GENERAL ACADÉMICO DE LA “ULEAM”; EXTENSIÓN EL CARMEN

⇒ *Mejorar el horario de atención del Centros de Computación en función a las necesidades del alumno;*

OBJETIVO

Organizar y ejecutar el horario de clases del Centro de Computación y dar a conocer a los alumnos de la “U.L.E.AM”,

METAS

- Ejecutar la propuesta por parte del Consejo Académico.
- Realizar el control, seguimiento a la aplicación del nuevo del horario de clases.

PLAZOS

- A Mediano Plazo (2010 Feb.-2012 Feb.)

INDICADORES

- Informe de la decisión del Consejo Académico y autorización para la aplicación del diseño.
- Informe anual que incluya un modelo de horario de clases.

FOTO N° 10

LABORATORIO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ CAMPUS EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores N.*

4.9.4. PLANEACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO BIBLIOTECARIO

- ↗ *Proponer el rediseño de ficheros por catálogos de título, autor y temas actualizados; y de ser posible estos catálogos sea de consulta electrónica.*

OBJETIVO

- Adquirir, organizar, catalogar, conservar y poner a disposición bibliográfica y documental, facilitando su consulta, utilización, dando el debido servicio de orientación.

META

- Proponer al coordinador académico las bibliografías impresas que responda a la exigencia del estudiante en relación a sus tareas, al menos con el ingreso anual de libros por cada alumno matriculado en la “U.L.E.A.M”, Campus El Carmen, además mejorar la infraestructura de los archivos para la adquisición de libros.

FOTO N° 11

BIBLIOTECA DE LA “ULEAM”, EXTENSIÓN EL CARMEN



*Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana FloresNacevilla*

PLAZO

- A Corto (2010 Feb. – 2011 Feb.)

INDICADOR

- Informe anual con números de libros y datos

4.9.5. ESTRATEGIAS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

↳ Fortalecer (mediante la capacitación y motivación) la eficacia y la eficiencia del personal administrativo que labora en la institución.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	METAS	ESTRATEGIAS	POLITICAS	RECURSOS			TIEMPO	RESPONSABLES	INSTRUMENTOS
					MATERIALES	HUMANOS	COSTOS			
1. DECANO DE LA EXTENSIÓN										
Desarrollar las capacidades del Recurso Humano	Evaluar al personal docente, administrativo y de servicio.	Contar con el 100% del personal docente, administrativo y de servicio que mantenga un perfil acorde a las funciones y tareas que desempeñan establecidas en la ley y el CONESUP	Especificar e informar la estructura funcional acorde a sus puestos o funciones.	Controlar eficientemente el desempeño de todos los participantes en la gestión del servicio que presta acompañadas de estímulos, incentivos y retribuciones justas	Manual de Funciones	Personal Docente Administrativo y de Servicio Decano, Coordinadores Académicos, Docentes	El valor para actualizar y ampliar los conocimientos en el Recurso Humano tiene un costo de	A Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Decano y Personal Administrativo	Mejorar la Estructura Orgánico Funcional,
	Supervisar el proceso funcional del Recurso Humano.	Capacitar el 100% al personal administrativo mediante programas, cursos de capacitación y motivación	Fortalecer los niveles de capacitación y motivación	Privilegia las modalidades de educación en el proceso de enseñanza–aprendizaje mediante la entrega de medios y modos didácticos.	Computadoras, libros Material Audiovisual, Manual, CoffeBrak, Almuerzo.		600 dólares por 10 personas, dicho valor incluye los materiales necesarios para el curso de capacitación	A Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Decano Coordinadores Académicos Docentes	Proyecto de gestión para disponer materiales didácticos para cada área.
	Desarrollar programas de capacitación	Incrementar el 100% de capacitación permanente mediante programas y desarrollo de cursos que fortalezcan los conocimientos necesarios.	Mejorar el nivel de servicio del personal administrativo	Favorece el desarrollo de competencias mediante la capacitación del Recurso Humano para que genere un servicio de calidad acorde a las necesidades del estudiante, y del entorno.				A Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Decano Coordinadores Académicos Docentes	Seminarios mediante programa o proyectos de capacitación necesarios para el avance y desarrollo del personal que labora en la institución

2. SECRETARIA GENERAL										
Promover la formación laboral	Participar en programa de capacitación	Fortalecer el 100% de programas de capacitación y motivación	Mejorar el servicio de atención al estudiante.	Fortalecer el trato y la atención al cliente de manera que los estudiantes se satisfagan de su necesidad laboral	Folleto de estatus reglamentarios y funcional	Personal Administrativo		A Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Secretaria General	Fortalecer el sistema de control, motivación, capacitación en el área laboral que se dará semestralmente
3. AUXILIAR DE SECRETARIA										
Promover la formación laboral	Cumplir con los estatutos.	Mejorar a un 100% el manual de funciones acorde a las funciones que deben desempeñar	Satisfacer las necesidades del personal Administrativo.	Controlar eficientemente el desempeño de sus funciones laborales que cumplan con responsabilidad y puntualidad	Folleto de estatus reglamentarios y funcional.	Personal Administrativo		A Mediano Plazo (2009 Ene-2012 Ene)	Secretaria General Secretaria Auxiliar	Informar y controlar las funciones específicas de cada área
	Desempeñar sus funciones con responsabilidad ética profesional	Desarrollar el 100% de programas de capacitación e incentivo	Mejorar la calidad de atención al cliente	Prestar sus servicios laborales de acuerdo a las necesidades del estudiante con atención integral e integrada a los clientes	Material Audiovisual, Manual, CoffeBrak, Almuerzo			A Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Secretaria General Secretaria Auxiliar	Asistir a seminarios de atención al cliente, una vez al año
4. TESORERIA – PROVEEDURIA										
Mejorar el proceso laboral	Registrar las adquisiciones de materiales, y archivar los documentos de respaldo.	Contar con el 100% de la información real con los respectivos documentos.	Mantener actualizados el inventario de los bienes y materiales	Recaudar los ingresos y egresos lo mismo que permitirán el desenvolvimiento de la institución	Documentos: Facturas. Recibos.	Personal Administrativo		Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Tesorería Proveeduría Contador	Informar, controlar las funciones Laborales.

	Desarrollar sus tareas funcionales	Contar con el 100% de la información real y comprobantes de los ingresos	Registro contable oportunamente de los egresos Justificados con los documentos de respaldo.		Estados decuentas de ingresos y egresos, Documentos.	Personal Administrativo		A Mediano Plazo (2009 Feb-2012 Feb.)	Contador Tesorero Proveedor	Presupuesto para cubrir las obligaciones económicas
5. CONTADOR										
Mejorar el proceso laboral	Atender oportunamente los ingresos que genere la institución y cancelar puntualmente las obligaciones de pago	Contar con el 100% de la información real y comprobantes de ingresos e egresos.	Preparar y presentar los estados financieros justificados con documentos.	Planificar y organizar el Sistema Presupuestario mejorando las acertadas cuentas de ingresos y egresos.	Estados de cuentas de ingresos y egresos, documentos	Personal Administrativo		A Mediano Plazo (2009 Ene-2012 Ene.)	Contador	Presupuesto para cumplir obligaciones económicas, anualmente.
	Realizar un sistema presupuestario para entregar los materiales modernos de manera oportuna.	Contar con el 100% de las herramientas e instrumentos necesarios	Destinar recursos para la obtención de materiales didácticos.		Informes			A Mediano Plazo (2009 Ene-2012 Ene.)		
6. BIBLIOTECARIA										
Mejorar el proceso de desempeño	Registrar los libros que ingresan o salen del departamento bibliotecario.	Incrementar en un 100% los materiales para mejorar el proceso de investigación	Registrar los textos, folletos, revistas y todo material de fuente de investigación.	Prestar el servicio bibliotecario de acuerdo a las necesidades del estudiante.	Libros, mobiliaria, computadora, folletos, revistas	Personal Administrativo	El valor es de 390,00 dólares de inversión que permitirá mejorar el proceso de entradas y salidas de los libros.	A Corto Plazo (2009 Dic-2010 Dic.)	Bibliotecaria	Ficheros por: - Catalogo de autor. - Catalogo de titulo. - Catalogo del tema. Cuando lo disponga.

CAPITULO V INVERSIÓN

*“Aprender es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea”
(Kofman, 2001)*

La Administración de Recursos Humanos, hoy en día es una de las mayores prioridades de las instituciones. Una institución que aprende a aprender es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados sino también en el potencial de sus miembros. La presentación del presente trabajo ha permitido investigar el costo de inversión que se llevara para la aplicación de un diseño de planificación estratégica para mejorar el servicio al cliente.

5.1. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

MATERIALES DE INVERSIÓN	UNIDADES	VALORES
CAPACITACIÓN (Personal Administrativo)	10	600,00
CAPACITACIÓN (Personal Docente)	25	1500,00
COMPRA DE COPIADORA XEROX	1	1600,00
MUEBLE (Fichero)	1	550,00
CATÁLOGOS (Por paquetes)	6	250,00
TOTAL A INVERTIR		4.500,00

"Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el "sentido" de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción." (Gore, E.; 1998)

Es por ello que la Universidad LAICA "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen con su matriz en Manta dedicada a satisfacer las necesidades de los estudiantes matriculados en comparación con las otras instituciones carmenses es la que por el momento es superior en todos sus aspectos debido a que busca y plantea alternativas que le permita mejorar su servicio educativo.

La U.L.E.A.M., Extensión El Carmen cuenta con la colaboración de la Matriz de Manta para el mejoramiento de su infraestructura, es decir la aportación que garantice la Matriz permitirá mejorar o construcción de nuevas aulas u oficinas, así también se comprometen a pagar los programas o cursos de capacitación de los catedráticos y el personal administrativo que desempeñen funciones en la institución, cabe señalar que los fondos mínimos que ingresan en Universidad LAICA "Eloy Alfaro" de Manabí, de el cantón El Carmen se atribuyen a los gastos que tiene para el mantenimiento de su servicio (pago al personal de contrato, bienes y servicios de consumo, traslados, instalaciones, viáticos, subsistencias, etc.).

Así también cuenta con la aportación de la dirigencia estudiantil a través de la F.E.U.E., L.D.U.A., A.S.O., que son grupos de estudiantes que representan a los estudiantes de la universidad y a la vez se encargan de organizar, coordinar y recolectar fondos para beneficios de los estudiante como la aportación de 10.000,00 dólares anuales que se recolecto, por el cobro de 5,00 dólares a cada estudiante matriculado en el 2008, se logro esa aportación debido a que ingresaron 1.235 estudiantes permitiendo que el estudiante pueda asistir a seminarios, talleres o hacer pequeñas obras (la compra de bancas, aire acondicionador para cada aula).

En el 2003- 2004 su estadística de estudiantes matriculados es de 473, en el 2004-2005 los estudiantes matriculados se incremento en 772 estudiantes 2006-2007 el ingreso de estudiantes era de 951 estudiantes que representaba una rentabilidad en sus ingresos de 33.450,00 dólares para la cual parte de ella fue designada a los gastos que contraían en ese tiempo (compra de computadoras, pagos y capacitación al docente y demás obligaciones).

En el 2007-2008 se matricularon 1.235 estudiantes logrando recaudarse 39.667,00 dólares, parte de este fondo se invirtió en los gastos que conlleva la Institución como computadoras, proyectores y mejoramiento de la infraestructura.

En el 2008-2009 el mandato constitucional que establece la gratuidad de la educación hasta el tercer nivel ha permitido el ingreso de 1.280 estudiantes que se han matriculado.

Por lo ya mencionado, la implementación de este sistema estratégico genera una inversión mínima para la cual será cubierta con los fondos que facilita la Matriz de Manta a través del Estado. Debido a que la Universidad LAICA “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen no cuenta con un presupuesto fijo, la Matriz invierte en los planes, proyectos que son el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje o proyectos que generen rentabilidad.

La aplicación del diseño de planificación estratégica para mejorar el servicio al cliente le permitirá a la Universidad LAICA “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen mejorar las necesidades del estudiante, el ambiente laboral de personal y cambiar sus actitudes, ampliar sus conocimientos, aumentar sus habilidades; es decir, satisfacer las necesidades del personal administrativo, que contribuirá al desarrollo rentable de la U.LE.A.M en El Cantón el Carmen y áreas de influencias.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES:

1. La Extensión El Carmen de la “U.L.E.A.M” no cuenta con una Planeación Estratégica que le permita a sus autoridades, talento humano, como extensión tener una Visión Estratégica, en la cual se involucre a la comunidad en la toma de decisiones y participación de asignaciones presupuestarias vía contribuciones del Gobierno Cantonal. No cuenta con un Organigrama Estructural ni Funcional.
2. En la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, Extensión El Carmen los estudiantes matriculados no están satisfechos con el servicio de atención que recibe por parte del personal administrativo.
3. La institución no dispone de ciertos materiales (copiadora, pizarrones de tiza líquida o los existentes se encuentran en regular estado, libros) que cubran las exigencias de los estudiantes las mismas que deben ser cambiados y actualizados.
4. El estudiante no está satisfecho por la falta de fuentes bibliográficas para la elaboración de sus tareas aun cuando es la única Institución que cuenta con departamento bibliotecario. La necesidad de contar con ciertos libros actualizados para la mayoría de las carreras es muy escasa, con excepción de los libros de agropecuaria y de cultura general.
5. La asignación de un puesto laboral tiene un proceso inadecuado debido a que una sola persona cumple dos funciones Tesorero-Contador para recaudar el ingreso y egreso de la institución.
6. Las funciones en ciertas áreas no son claramente específicas ya que no atienden a

las necesidades del alumno en el momento de informar o en el proceso de matriculación del estudiante que conlleva a un tiempo de espera o queja por parte del alumno hacia el personal administrativo. También se debe considerar que el alumno no está conforme con la actitud de ciertos empleados que laboran en la área administrativa

7. desarrollar la vinculación de la docencia a seminarios, capacitación en cursos, o en eventos de actualización de conocimientos que puedan dictarse en la sede o en la extensión universitaria;

6.2. RECOMENDACIONES:

1. Las asignaciones presupuestarias para la Extensión provenientes de las asignaciones presupuestarias dadas por el Estado a través de la matriz no son suficientes pese al crecimiento de los estudiantes que demandan estudiar una de las carreras ofertadas, cubrir las necesidades y gastos de inversión. El señor Decano y sus autoridades deberán elaborar la Planeación Estratégica, en la cual se involucre alianzas estratégicas con las empresas existentes en la comunidad que le permitan no solamente al estudiante hacer sus prácticas, sino ejecución de proyectos rentables y sustentables para tener fuentes de ingresos propios que le permitan repotenciar el presupuesto de inversiones. Debe realizar convenios y compromisos con el Gobierno Municipal y Provincial para que vía asignación presupuestaria se capte capitales destinados a la inversión en las necesidades que hoy la extensión tiene. Previamente el señor Decano en forma conjunta con sus autoridades debe diseñar el Organigrama por Procesos propia de la extensión. La extensión de la universidad debe propender a diseñar Seminarios, Cursos de Capacitación y otros Eventos dirigidos al PYMES y grandes empresas localizadas en el cantón como fuente de ingresos económicos.
2. La implementación de este sistema estratégico le permitirá a la Universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, Extensión El Carmen llevar a cabo un servicio de

calidad en la cual permita cambiar la actitud laboral de personal administrativo frente a sus estudiantes. De esta manera el recurso humano será más eficiente y eficaz, en el apoyo a la toma de decisiones de sus autoridades.

3. Analizar las necesidades del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje para planificar y organizar los materiales que sean necesarios como la necesidad de libros, computadoras, audiovisuales, proyectores, data show, reemplazar el mobiliario existente, y otras inversiones para ampliar edificaciones, laboratorios, mejorar las vías de acceso, etc.
4. Ejecutar convenios con otras instituciones para la obtención de materiales en préstamos ínter bibliotecario.
5. Se recomienda que deleje funciones específicas para cada una de las áreas y separe el área de Tesorería y Contador, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y mejorar la administración de los ingresos, egresos de la extensión.
6. Dirigir y controlar las funciones específicas para cada área desarrollado seminarios o talleres de capacitación o motivación para mejorar la atención al cliente garantizando un mejor servicio.
7. Se recomienda actualizar los conocimientos de los diferentes docentes para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje, considerando el cronograma de trabajo puedan participar a los seminarios en el periodo de vacaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- ABASCAL, R., Francisco.: Como se Hace un Plan Estratégico, Madrid – España, Segunda Edición, ESIC, Año 1988.

- ABRAHAN, H., Maslow.: Motivación y Personalidad, Madrid – España, Segunda edición, Díaz de Santos, Año1991.

- AGUSTÍN REYES P.: Administración de empresa teoría y práctica, México, primera edición, LIMUSA, S.A. DE C.V., Año 1995.

- BRADLEY, T., Gale; CHAMPMAN, W., Roberto.: Descubra el Valor de su Cliente, México, Primera Edición, Prentice-Hall Hispanoaméric S.A., Año 1996.

- DENTON, D., Krith.: Calidad en el Servicio a los Clientes, Madrid – España, Primera Edición, Díaz de Santos S. A., Año1991

- ADALBERTO, Chiavenato. : Gestión del Talento Humano, Bogota-Colombia, Primera Edición, McGRAW-HILL, Año 2004.

- KEITH, DAVIS, JOHN, W., NEWSTROM.: El Comportamiento Humano en el Trabajo, México, McGRAN- HILL/INTERAMERICANA, Tercera Edición, Año 1991.

- SAMUEL, C., Certo. : Administración Moderna, Bogota – Colombia, Octava Edición, Prentice – Hall, Inc., Año 2000.

- DAFT, Richard, L.: ADMINISTRACIÓN, México, THOMSON, Sexta Edición, Año 2004.

- HEINZ, I., Koonz, H.: ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL, México, LIMUSA, Quinta Edición, Año 1995.

- STONER, F., James, A; R., EDWARD, FREEMAN; DANIEL R., GILBERT, JR.:

- ADMINISTRACIÓN, México, Printer Hall Hispanoamérica S.A., Sexta Edición, Año 1996.
- SCHERMERHORN, JR., JOHN, R.: ADMINISTRACIÓN, México. LIMUSA, S.A. DE C.V., Primera Edición, Año 2003.
- AGUSTÍN REYES P.: Administración de empresa teoría y práctica, México, primera edición, LIMUSA, S.A. de C.V, 1995.
- BALLENATO, P., Guillermo.: La Capacitación del Nivel Educativo, contexto-educativo.com.ar/2003/2/nota-06.htm

SITIOS DE WEB

- Internet: Diccionario; www.businesscol.com/productos/glosario.
- Internet: www.definición.org/diccionario/4-19k
- Internet: Diccionario; www.foremgalicia.es/promoSI/Glosario.
- Internet: www.monografías.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml
- Internet: www.monografías.com/trabajos14/administracion-empresas/administracion-empresas.shtml - 176k
- Internet: www.gestiopolis.com/dirgp/adm/estrategia.htm - 372k
- Internet: www.paisrural.org/molino/10/que_es_una.htm - 16
- Internet: html.rincondelvago.com/planeacion_3.html - 26k –
- Internet: monografías.com/trabajos33/.../planeacion-administrativa2.shtml - 115k
- Internet: www.uleam.edu.ec/appweb/carreras_det.php?ide

GLOSARIO

GLOSARIO

❖ **Plan Estratégico.**

Conjunto de acciones claves que debe realizar la organización para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados

❖ **Atención al Cliente.**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

❖ **Nivel Académico.**

Formación que se ha alcanzado, generalmente se refiere a la formación básica que se debe poseer para impartir o recibir una determinada formación.

❖ **Nivel de Desempeño.**

Nivel de conocimiento expresado en una nota numérica que obtiene un alumno como resultado de una evaluación que mide el producto del proceso enseñanza aprendizaje en el que participa

❖ **Satisfacción del Cliente.**

Situación en la que los consumidores quedan satisfechos con un producto

❖ **Planificación.**

En el proceso de planeación se establecen metas, se analiza la situación de la empresa, y se elabora un diagnóstico. Se detectan ayudas y barreras y por último se desarrolla un curso de acción

❖ **Control.**

Se fijan los estándares de niveles de producción de calidad, los estándares de desempeño y se corrigen los errores y faltas.

❖ **Comunicación.**

Proveer los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar ideas e intercambiar información a través de toda la organización.

❖ **Motivación del Personal.**

Desarrollar formas de mejorar las actividades del personal, las condiciones de trabajo, las relaciones obrero-patronales y la calidad de personal.

❖ **Integración.**

Asignar a los trabajadores a los puestos en que mejor utilicen sus características. Buscar su desarrollo integral y estar pendiente de aquellos movimientos que le permitan una mejor posición para su desarrollo, organización y colectividad.

ANEXOS

ANEXOS

FOTOGRAFÍAS DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FOTO N° 12
LA “ULEAM”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FOTO N° 13
SALÓN BIBLIOTECARIO DE LA “ULEAM”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

ANEXOS

FOTOGRAFIAS DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FOTO N° 12
LA “ULEAM”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

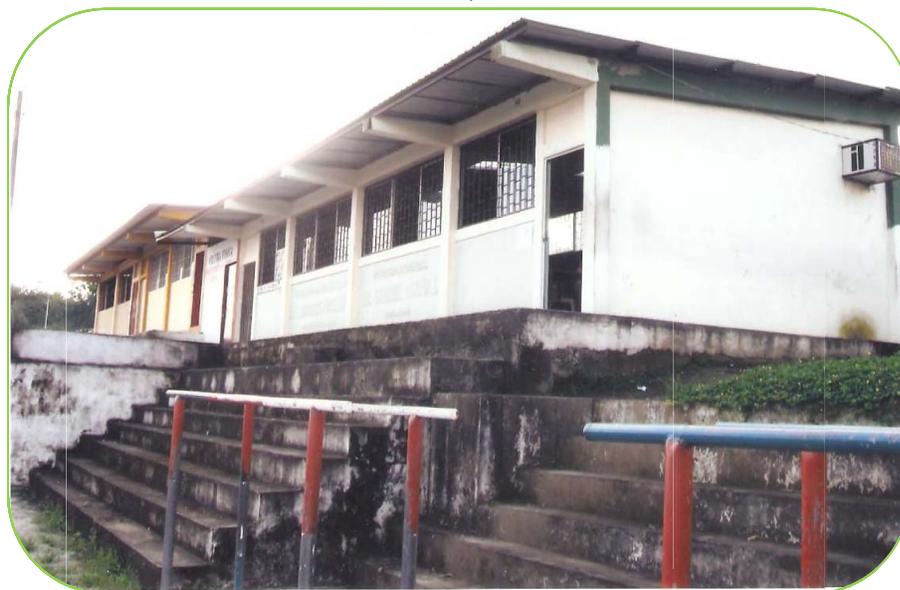
FOTO N° 13
SALÓN BIBLIOTECARIO DE LA “ULEAM”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FOTO N° 14

AULAS DE LA “ULEAM”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla

FOTO N° 15

PATIO DE LA “ULEAM”, CAMPUS EL CARMEN



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Gladis Rosana Flores Nacevilla



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

ESTATUTO

El Consejo Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

En uso de sus atribuciones legales,

Resuelve:

EXPEDIR LAS SIGUIENTES REFORMAS AL ESTATUTO

TITULO PREELIMINAR

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y BASE LEGAL

La Universidad Laica "**ELOY ALFARO**" de Manabí, creada mediante ley N° 10 publicada en el Registro Oficial N° 313 de Noviembre 13 de 1985, es una Institución de Educación Superior, con personería jurídica de derecho público sin fines de lucro, autónoma, democrática, pluralista, crítica y científica. Está regida por la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley de Educación Superior, su Reglamento, el presente Estatuto, los reglamentos expedidos por el **CONESUP** y la institución, resoluciones y acuerdos de sus organismos y autoridades. Tiene su domicilio en la ciudad de Manta.

TITULO PRIMERO
FUNCIONES Y OBJETIVOS
CAPITULO I
MISIÓN y VISION

Art. 1

De la misión.- La Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, es una Institución de Educación Superior, comprometida permanentemente con la búsqueda de la verdad, la democracia, la ciencia, la cultura y la realidad de nuestro entorno regional y nacional, que corresponda con pertinencia a los requerimientos de su desarrollo sostenido y sustentable; formando profesionales académicos, científicos, tecnológicos y humanísticos competentes y con fundamentación ética y moral, que aportan significativamente al mejoramiento de las condiciones de vida de la colectividad, sus fines son los siguientes:

- 1) Ejercitar la autonomía universitaria en los términos que establece la Constitución y la Ley, procurando el afianzamiento de la identidad nacional en sus valores históricos, morales, cívicos, culturales, científicos y tecnológicos;
- 2) Practicar, difundir y defender el laicismo, como principio de la educación ecuatoriana;
- 3) Formar profesionales competentes, con orientación adecuada para la búsqueda de las soluciones a los problemas del cantón Manta, de la provincia de Manabí en especial y del país en general, procurando dotarlos de un conocimiento universal;
- 4) Fomentar una cultura de paz y difundir la ciencia y la cultura en la sociedad ecuatoriana;
- 5) Contribuir al desarrollo nacional, mediante la investigación científica y social para el planteamiento de las soluciones a los problemas vitales de la nación, con miras a la consecución de una sociedad más justa y solidaria; y,
- 6) Las demás que constan en los artículos 1 y 2 de la Ley de Educación superior.

Art. 2

De la visión.- La Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí es una institución de educación superior moderna, líder en su ámbito de acción en la formación de profesionales académicos y tecnológicos competentes, en quienes sobresalen los conocimientos científicos, las prácticas investigativas, los comportamientos éticos, los valores morales y la

solidaridad humana, para participar activamente en el desarrollo socio económico de Manabí y del país.

CAPITULO II

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Art. 3

De los objetivos y estrategias institucionales. La Universidad Laica "**Eloy Alfaro**" de Manabí, tiene los siguientes objetivos y estrategias institucionales:

- 1) La enseñanza integral de la ciencia y la tecnología para formar profesionales investigadores especializados, altamente capacitados, que aporten eficazmente a la transformación y desarrollo de la colectividad manabita y del país;
- 2) El desarrollo y apoyo a la investigación científica y tecnológica, fortaleciendo y modernizando los medios de producción y difusión;
- 3) La extensión universitaria y proyección social de la Universidad, orientada especialmente a los sectores marginales del país, a través de programaciones culturales, asistencia técnica, conferencias o seminarios académicos y servicios profesionales.
- 4) Proporcionar como institución de educación superior, asistencia técnica, social y consultoría especializada al sector público y privado
- 5) Fortalecer el Liderazgo institucional a nivel local, regional y nacional, y proyecta una relación interinstitucional nacional e internacional, con énfasis en el intercambio educativo, científico, técnico y cultural, manteniendo en todo momento la vigencia de su autonomía;
- 6) Crear nuevas carreras profesionales y tecnológicas que satisfagan las demandas del entorno productivo y social de Manabí, tomando en consideración la localización de la matriz, de sus Extensiones y de sus campus cantonales y zonales;
- 7) La orientación humanista del profesional, para que promueva la organización y solidaridad social, en la búsqueda de un cambio de estructuras para el logro de la paz, la seguridad y el bienestar de la colectividad;
- 8) Vincular la docencia universitaria con el desarrollo científico y tecnológico de vanguardia, a través de procesos de capacitación permanente de sus docentes;

- 9) Fortalecer mediante la capacitación permanente, la eficacia y la eficiencia del personal administrativo y de servicios;
- 10) Lograr el equipamiento integral de los programas de desarrollo académico e investigación, para el proceso enseñanza-aprendizaje en las unidades académicas;
- 11) Acreditar suficiencia en un idioma extranjero, de sus docentes, alumnos y personal administrativo;
- 12) Fomentar el funcionamiento de las microempresas estudiantiles;
- 13) El conocimiento, análisis y diagnóstico de la realidad local, regional y nacional, proponiendo fórmulas concretas de solución;
- 14) Alcanzar niveles óptimos en la estructuración y funcionalidad de las áreas académicas, administrativas y financieras;
- 15) Los demás establecidos en el Art. 3 de la Ley de Educación Superior.

TITULO SEGUNDO

DE LA ORGANIZACIÓN

CAPITULO I

ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD

Art. 4

De la Estructura.- La Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, está constituida por: Facultades, Escuelas Integradas o Independientes, Extensiones o Programas Específicos, Centro de Estudios de Postgrado, investigación y Relaciones y Cooperación Internacional, Departamentos Centrales de Coordinación Académica, Secretaría General, Departamentos y Secciones Administrativas, Unidades Técnicas de Coordinación y Asesoramiento o Apoyo, e Institutos, creados conforme a la Ley y los reglamentos dictados por el CONESUP y la Universidad.

Las Facultades y las Extensiones son unidades académicas superiores, constitutivas de la Universidad. Están conformadas por una o más Escuelas Integradas o programas específicos.

Las Escuelas Independientes coordinarán sus actividades con el Consejo Académico, de conformidad a lo dispuesto en este Estatuto y Reglamentos.

Los Departamentos Centrales de Coordinación son organismos de asesoramiento, decisión y consulta, encargados de coordinar actividades que le competen, con las unidades académicas y autoridades de la Institución, para la ejecución y cumplimiento de planes, pensum de estudios, programas curriculares y perfiles profesionales, de conformidad con lo dispuesto en este Estatuto, los Reglamentos o resoluciones del Consejo Universitario.

Los Institutos son órganos con reglamentación específica, dependientes o no de las Facultades o Extensiones, de conformidad con lo que resuelva el Consejo Universitario.

Los Centros de Coordinación, son unidades académicas que agrupan a los profesores de las asignaturas afines en las Facultades, Extensiones o Escuelas de la Universidad.

Art.5

De los Reglamentos Internos.- Los Reglamentos Internos de cada Facultad, Extensión, Escuela, Institutos, Departamentos Centrales, y otros que sean necesarios, determinarán su forma de organización y gestión académica y administrativa.



ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

OBJETIVO: Es obtener información necesaria para satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos.

- 1. ¿Qué le motivo ingresar a esta Universidad?**
 - a. Imagen
 - b. Ubicación
 - c. Especialidad
 - d. Facilidad de pago
 - e. Poca exigencia en los requisitos de matriculación
 - f. Otros

- 2. ¿Cómo considera usted las actividades académicas programadas por el decanato de la U.L.E.A.M?**
 - a. Muy Buena
 - b. Buena
 - c. Regular

- 3. ¿Cree usted que la enseñanza obtenidas por los catedrático de la institución es apropiado para la comprensión en la práctica?**
 - a. SI
 - b. No
 - c. Mas o Menos

- 4. ¿Cuenta Usted con los recursos didácticos necesarios en clases, laboratorios y biblioteca?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Más o menos

5. ¿Cómo considera usted la manera que utiliza el departamento Bibliotecario para facilitarles libros?

- a. Muy Buena
- b. Buena
- c. Regular

6. ¿Con qué frecuencia le permiten el uso del laboratorio?

- a. 1 hora diaria a la semana
- b. 2 hora diaria a la semana
- c. Más de dos horas diarias a la semana
- d. Ninguna

7. ¿Qué materiales considera Usted que necesitan ser cambiados o actualizados?

- a. Computadora
- b. Sillas
- c. Pupitres
- d. Pizarrón
- e. Copiadora
- f. Libros
- g. Otros

7. ¿A qué departamento acude Usted para solicitar información?

- a. Tesorería
- b. Secretaria
- c. Coordinador General

8. ¿Esta satisfecho con servicio que recibe del área administrativa?

- a. Si
- c. No



ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Es obtener información necesaria para mejorar las necesidades de los colaboradores de la institución.

- 1. ¿Conoce usted, cuales son los objetivos y metas de la empresa?**
 - a. Si
 - b. No

- 2. ¿A recibido capacitación, por parte de la empresa en alguna área especifica?**
 - a. Si
 - d. No
 - d. Más o menos

- 3. ¿Conoce Usted cuales son sus tareas o funciones dentro de la Empresa?**
 - a. Si
 - a. No
 - d. Más o menos

- 4. ¿Cómo considera usted, el ambiente de trabajo en la empresa?**
 - a. Muy Bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular

- 5. ¿Cómo calificaría su relación laboral, con sus compañeros de trabajo?**
 - a. Muy Bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular

6. ¿La comunicación en el trabajo es?

- a. Agradable
- b. Acogedor
- c. Motivador
- d. Desagradable

7. ¿Cómo calificaría Usted las herramientas, materiales e instrumento de trabajo?

- a. Muy Bueno
- b. Bueno
- c. Regular

8. ¿Con qué frecuencia recibe quejas por parte de estudiantes

- a. Cada dos días
- b. Cada semana
- c. Todos los días
- d. Algunas ocasiones

PROGRAMA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLANEACIÓN PARA EL COORDINADOR GENERAL ACADÉMICO

DOCENCIA

↪ OBJETIVO

Planificar, diseñar, organizar, normar y evaluar el modelo Educativo de la “U.L.E.A.M”, Campus El Carmen.

↪ METAS

- ✓ Analizar la propuesta por parte del Consejo Académico.

- ✓ Difundir el Modelo Educativo y capacitar a los equipos designados por cada Unidad Académica.

- ✓ Realizar el control, seguimiento y ajuste a la aplicación del Modelo.

↪ PLAZOS

- ✓ A Mediano Plazo (2010 Ene-2012 Ene.)

- ✓ A Mediano Plazo (2010 Ene-2012 Ene.)

- ✓ A Mediano Plazo (2010 Feb-2012 Feb.)

↵ **INDICADORES**

- ✓ Informe de la decisión del Consejo Académico y autorización para la aplicación del Modelo en una o más carreras se dará cada año.
- ✓ Informe de la difusión y capacitación realizadas será semestralmente.
- ✓ Informe semestral que incluya las evaluaciones de cada unidad Académica.

INVESTIGACIÓN

↵ **OBJETIVOS**

- ✓ Fortalecer el sistema Integral de Investigación de la “U.L.E.A.M”, Campus El Carmen.
- ✓ Fortalecer la elaboración y ejecución de proyectos de investigación relacionados con la política, áreas y líneas de investigación

↵ **METAS**

- ✓ Aprobar el sistema de investigación y sus reglamentos
- ✓ Seleccionar los proyectos de investigación a ser financiados por la Matriz de Manta
- ✓ Evaluar y realizar un seguimiento permanente de los proyectos en ejecución.

↵ **PLAZOS**

- ✓ A mediano Plazo (2010 Ene-2012 Ene.)
- ✓ A Mediano Plazo (2010 Ene-2012 Ene.)
- ✓ A Mediano Plazo (2010 Ene-2012 Ene.)

↵ **INDICADORES**

- ✓ Informe y resolución del Consejo Universitario. Cuando lo requiera necesario.
- ✓ Informe que incluya la selección, la publicación de resultados y los convenios suscritos en forma anual.
- ✓ Informes de resultados se llevara a cabo semestralmente.

PLANEACIÓN PARA LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

- ✓ Fortalecer programas de educación que obedezcan a los factores de demanda de sus habitantes.
- ✓ Mantener proyectos para el mejoramiento de infraestructura educacional y la calidad del servicio.

↵ **METAS**

- ✓ Realizar una planificación anual de los programas de extensión universitaria en

coordinación con las facultades y el Coordinador General Académico.

- ✓ Coordinar la ejecución y realizar el seguimiento del plan.

- ✓ Capacitar permanentemente al personal administrativo, mediante programas y necesarios.

- ✓ Realizar una planificación de los proyectos que desarrollen el mejoramiento y ampliación de nuevas aulas.

- ✓ Procurara la entrega de mobiliaria y materiales didácticos necesarios en relación al departamento bibliotecario.

↪ **PLAZOS**

- ✓ A Largo Plazo (2010Ene-2012Ene.)

- ✓ A Largo Plazo (2010Ene-2012Ene.)

- ✓ A Largo Plazo (2010 Feb-2012 Feb.)

- ✓ A Largo Plazo (2010 Ene-2012 Ene.)

- ✓ A Corto Plazo (2010 Ene-2011 Ene.)

↪ **INDICADORES**

- ✓ Informe anual que se hará largo plazo
- ✓ Informe semestral de la ejecución y seguimiento del plan
- ✓ Informes de eventos de capacitación cada año
- ✓ Informe anual que incluya el plan.
- ✓ Informe anual.

PLANEACIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO BIBLIOTECARIO

DOCENCIA

↪ **OBJETIVO**

- ✓ Entregar información científica y tecnológica que permita la formación de profesionales, investigadores y emprendedores

↪ **META**

- ✓ Disponer de bibliografías impresa que responda a la exigencia del estudiante en relación a sus tareas, al menos con la incorporación anual de libros por cada alumno que ingrese a la “U.L.E.A.M”, Campus El Carmen.

↵ **PLAZO**

- ✓ A Largo Plazo (2010 Ene- 2012Ene.)

↵ **INDICADOR**

- ✓ Informe semestral con números de libros y datos

INVESTIGACIÓN

↵ **OBJETIVO**

- ✓ Desarrollar e implementar el sistema de información de enseñanza - aprendizaje que permita generar y acceder al conocimiento que apoye el desarrollo institucional.

↵ **META**

- ✓ Disponer de las herramientas necesarias que permita un sistema eficiente de búsqueda de información.

↵ **PLAZO**

- ✓ A Corto Plazo (2010 Dic-2010 Dic.)

↵ **INDICADOR**

- ✓ Informe de los muebles y materiales necesarios en el departamento bibliotecario

PLANEACIÓN DE DOCENTES

↵ OBJETIVO

- ✓ Promover el perfeccionamiento permanente de los docentes.

↵ METAS

- ✓ Elaborar un plan anual de capacitación.
- ✓ Organizar al menos un evento de capacitación al año.

↵ PLAZOS

- ✓ A Mediano Plazo (2010 Feb-2012 Feb.)
- ✓ A Mediano Plazo (2010 Feb-2012Feb.)

↵ INDICADORES

- ✓ Informe de programa de capacitación
- ✓ Informe anual de los cursos desarrollados