



## **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

Carrera de Servicios Gerenciales

### **Tema:**

“Estrategia para la Incorporación de las Tic’s como Herramientas Administrativas, que favorece la Dirección Estratégica de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación” año 2014-2015

**Autora:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

### **Tutora:**

Ing. Patricia Andrade

Manta, Julio del 2015

## INDICE

CERTIFICACIÓN DE AUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
APROBACIÓN DE TESIS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RECONOCIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	7
1.1. Marco teórico.....	7
1.2. Antecedes investigativos .....	7
1.3. Marco referencial.....	9
1.4. Fundamentación legal.....	12
1.5. Las tics como herramientas administrativas.....	13
1.5.1. Importancia .....	14
1.5.2. Características.....	15
1.5.3. Clasificación .....	16
1.6. Dirección estratégica .....	17
1.6.1. Importancia .....	18
1.6.2. Característica.....	19
1.6.3. Rol de las tics en la dirección estratégica de la administración .....	20
CAPITULO II.....	23
2.1. Análisis e interpretación de resultados.....	23
CAPITULO III.....	41
3.1. Conclusiones.....	41
3.2. Recomendaciones.....	42

<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1. Propuesta.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2. Introducción.....</b>	<b>44</b>
<b>4.3. Justificación .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4. Objetivos .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4.1. Objetivo general .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>45</b>
<b>4.5. Alcance.....</b>	<b>46</b>
<b>4.7. Desarrollo de la propuesta. ....</b>	<b>47</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>50</b>
<b>Web grafía .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS N° 1 .....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo N° 2 .....</b>	<b>54</b>

#### Índice de tablas

<b>Tabla N° 1: Atención por parte de los funcionarios de la escuela .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla N° 2: Servicio ofrecido por parte del personal administrativo .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla N°3: El nivel de servicio ofrecido por parte de los Docentes.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla N° 4: Trámite realizado con mayor frecuencia .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla N° 5: Tiempo de espera a las solicitudes .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla N° 6: Utilización de la tecnología al momento de atender .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla N° 7: Calificación al personal administrativo en la atención.....</b>	<b>35</b>

## **CERTIFICACIÓN DE AUTOR**

Certifico que la señorita Patricia Katherine Sánchez Cedeño, ha desarrollado su tesis de grado con el tema “Estrategia para la Incorporación de las Tic`s como Herramientas Administrativas, que favorece la Dirección Estratégica de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación”. Año 2014-2015, bajo mi supervisión y tutoría según designación del Consejo de Facultad, reuniendo los requisitos necesarios para su presentación.

**Ing. Patricia Andrade**

**Directora de Tesis**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El presente trabajo de investigación “Estrategia para la Incorporación de las Tics como Herramientas Administrativas, que favorece la Dirección Estratégica de la Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación año 2014-2015”, es el resultado de un trabajo arduo, constante y de mucha dedicación, por tanto doy fe y declaro que es de mi autoría.

Patricia Sánchez Cedeño

**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ"**

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO.

**APROBACIÓN DE TESIS**

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema de tesis:

“Plan de acción para la incorporación de las tics como herramientas administrativa, que favorece la dirección estratégica de la Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación año 2014-2015”, de la egresada Patricia Katherine Sánchez Cedeño

Firma para constancia:

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis adorados padres a mi madre Carmen Cedeño Toledo y mi padre Ney Rodrigo Sánchez García, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación convirtiéndose en un pilar fundamental en todo momento, quienes depositaron su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento de mi capacidad para continuar en el proceso de instrucción como profesional, brindándome su apoyo incondicional para continuar superándome para alcanzar mi objetivo y realizarme como profesional. Mi hija Camila Isabel Charcopa Sánchez mi fuente de inspiración.

Patricia

## RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios sobre todas las cosas mi guía incondicional que siempre me llena de bendiciones y me permite ver cada día un nuevo amanecer junto a mis seres queridos.

A mi madre Carmen Cedeño Toledo y mi padre Ney Rodrigo Sánchez García quienes me brindaron su apoyo, a mis queridos hermanos que siempre estuvieron pendientes incondicionalmente a mi lado para apoyarme durante el proceso de superación como profesional.

A mi tutora Ing. Patricia Andrade, una de mis guías en el proceso de la elaboración de esta tesis, encaminándome siempre hacia el éxito, y con ello permitiéndome cumplir uno de mis objetivos de vida.

A la ULEAM quien me abrió las puertas para cumplir con mi objetivo, a mis profesores quienes aportaron con un granito de arena al por compartir sus enseñanzas.

Patricia

## RESUMEN

Las Tics son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramienta, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados.

El presente trabajo de tesis se desarrolló previo a un análisis e investigación de campo, determinando el problema que se estaba suscitando en el área administrativa de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación; por la falta de personal capacitado y de una área prevista para desarrollar estas funciones. Visto esto se propone una Estrategia para la Incorporación de las Tics como Herramientas Administrativa, que favorece la dirección Estratégica, basada en un plan de acción conformada por varias estrategias y acciones cada una de ellas con sus responsables y tiempo de ejecución.

La problemática fue verificada previo una encuesta realizada a los padres de familia, entrevista directora, y con la aplicación de una ficha de observación para verificar ciertos puntos necesarios para poder establecer conclusiones y recomendaciones, con el objetivo de una vez ejecutada la propuesta los procesos administración se den de forma eficaz, donde los beneficiarios no solo serán los docentes, alumnos, y directivos, sino también los padres de familia de la institución.

## **ABSTRACT**

The TICS are those computational tools and computer processing, synthesize, retrieve and present information represented in the most varied form. Is a set of tools, supports and channels for the treatment and access to information, to shape, to record, store and distribute digital content .

This thesis was developed prior to analysis and field research, determining the problem was awakening in the administrative area of Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación; the lack of trained personnel and a planned area to develop these functions. Seen this strategy for the incorporation of TICS as Administrative Tools , which favors the strategic direction , based on an action plan consists of various strategies and actions each with their managers and runtime is proposed.

The problem was verified prior to a survey of parents , interview director , and with the application of observation sheet to verify certain points needed to draw conclusions and recommendations with the aim of once executed the proposal process management are met effectively, where beneficiaries are not only the teachers, students, and managers, but also the parents of the institution ..

## INTRODUCCIÓN

La importancia del uso de la administración de tecnologías de la información en el ámbito educativo ha permitido comprender mejor cada una de las características, elementos y proceso que se incluye en el proceso de generación de información y conocimiento. Ya que: “hoy en día es muy común escuchar el término TI (Tecnología de información) utilizado por las empresas, en una manera de representar la búsqueda del desarrollo productivo a través de la innovación de nuevas herramientas informáticas que fortalezcan y aceleran dicho desarrollo, facilitando la administración, procesamiento y aprovechamiento de información”. (Velázquez, 2007, p.1).

Pues permite identificar diversos sistemas de programación que dan pauta a la ejecución de procesos administrativos dentro de una organización, en el caso específico y dado el abordaje del tema dentro de una institución escolar, la importancia de la generación de los sistemas de información dentro de una escuela o el uso requerido para almacenar y mantener un registro en control escolar por ejemplo.

En la actualidad las instituciones utilizan las tecnologías de la información y la comunicación, debido a que estas facilitan el trabajo y representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar nuevos conocimientos.

Hoy en día en nuestro país se ve reflejado como estas herramientas ayudan en la ejecución de los procesos en las diferentes instituciones que manejan esta clase de tecnología, agilitando de manera eficaz y eficiente todo tipo de

información que se proporciona, en este caso a padres de familia, alumnos y docentes, situación que coadyuva a la dirección estratégica de la unidad educativa.

Bajo estos antecedentes se detecta el problema que se presenta en ciertos establecimientos educativos a nivel de la ciudad de Manta que carecen de sistemas de información a pesar de estar equipados tecnológicamente, es el caso la escuela fiscal mixta “Nueva Generación”, situación que genera una falencia en la dirección estratégica, al no contar con información elemental a la hora de tomar decisiones orientadas a cumplir con los objetivos institucionales.

Argumentación que posibilita el planteamiento siguiente:

**¿De qué manera la incorporación de las Tics como herramienta administrativa favorece la dirección estratégica de la escuela Nueva Generación?**

De allí que es pertinente tratar de dar respuesta a las siguientes preguntas directrices:

- ✓ ¿Existe personal capacitado para utilizar tecnología en el área administrativa en la escuela “Nueva Generación”?
- ✓ ¿Cuáles son los factores por los que el personal administrativo no utiliza la tecnología como apoyo en las actividades administrativas?
- ✓ ¿Qué importancia tienen las Tic’s como herramienta administrativas dentro de la dirección estratégica?

- ✓ ¿Qué beneficios obtendría la unidad educativa aplicando las tecnologías de la información y comunicación como herramientas administrativas?

Determinando como campo de estudio la Dirección Estratégica y el objeto de investigación las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La investigación se justifica plenamente al considerar que las TIC's agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las instituciones obtener ventajas competitivas. La utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización es una prioridad, así como en la comunicación de hoy en día, este importante cambio tecnológico marca la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo, especialmente con la red de internet, con el paso de un mundo hecho de átomos a otro hecho de bits, asistimos a la aparición de la sociedad de la información y a su expansión mediante el desarrollo de redes informáticas que permiten que los ciudadanos tengan acceso a fuentes de información inmensas, consolidándose no solamente como consumidores de información y conocimiento, sino también como creadores de fuentes de información y conocimiento.

En este trabajo investigativo se plantea como objetivo general: Elaborar una estrategia para la incorporación de las Tics como herramientas Administrativa, que favorece la dirección estratégica de la escuela Nueva Generación.

Estableciendo los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar cuáles son los factores por los que la unidad educativa no utiliza las Tic`s como herramientas administrativas.
- b) Conocer que procesos se llevan en la unidad educativa “Nueva Generación” en el área administrativa.
- c) Manifiestar la importancia que tiene las Tic`s dentro de la dirección estratégica.
- d) Elaborar una propuesta mediante un plan de acción que permita la incorporación de las Tic`s como herramientas administrativas en la escuela Nueva Generación.

La hipótesis se plantea de la siguiente manera: La aplicación de una estrategia para la incorporación de las Tic`s como herramientas administrativa influye favorablemente a la dirección estratégica de la escuela Nueva Generación.

Para la realización de este trabajo se utilizó una investigación documental-bibliográfica, para conceptualizar básicamente varios temas de la investigación, a su vez, por otro lado la investigación descriptiva porque permitió descomponer cada una de las partes de la investigación; así mismo, la investigación de campo, permite el estudio en el lugar de los hechos, por lo que se mantuvo en contacto directo con los docentes, directivos, padres de familia al aplicar técnicas de encuesta, entrevista y una observación directa para la recopilación de la información necesaria para la resolución del problema.

Los métodos aplicados en el proceso de la investigación fueron: **Método cualitativo** porque se enfocó en un solo escenario de muestra reducida y seleccionada y **Método cuantitativo** porque se utilizó cuadros estadísticos para la concentración de la información obtenida en la encuesta aplicada.

La población como objeto de estudio se refleja en 6 docentes, 276 padres de familia, una directora y un asistente; considerando para esta investigación que los docentes, no participaron en la aplicación de la encuesta debido a que ellos solo se limitan a la entrega de datos en forma manual.

Delimitando la **muestra** se considera a los 276 padres de familia y partiendo del concepto de la muestra probabilística se aplica la fórmula de la varianza (población finita conocida): quedando establecida de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 q P N}{N e^2 + z^2 p q}$$

**Z** = Nivel de confiabilidad            1.96

**N** = Población                            276

**P** = Probabilidad a favor            0.50

**q** = Probabilidad en contra        0.50

**E** = Error de estimación            5%

**n** = ?

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50) \times 276}{276 \times (0.05)^2 + (1.96)^2(0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 276}{(276 \times 0.0025) + (3.8416 \times 0.50 \times 0.50)}$$

$$3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 276$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$0.69 + 0.9604$$

$$265,0704$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$1,6504$$

n= 161 padres de familia

## CAPITULO I

### 1.1. Marco teórico

### 1.2. Antecedes investigativos

De acuerdo a los antecedentes investigativo se tomó las conclusiones de las tesis con los siguientes temas:

**Tema:** Gestión administrativa y procesos académicos del colegio “Aurora Estrada de Ramírez.” de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución.

**Autora:** Oleas Morán Marjorie Monserrate

La gestión administrativa que aplican a los estudiantes no se adapta a sus inquietudes e intereses dentro de los procesos académicos en la actualidad, los docentes deben enseñar a los estudiantes a comprender que el uso de un portal web mejorará la gestión administrativa, donde se debe incrementar el uso la tecnología de la información y la comunicación en el proceso de la información académica y gestión administrativa.

Los estudiantes encuentran dificultades en la gestión administrativa tanto en el proceso de matrículas como la consulta de notas, que incide directamente en los procesos académicos, los maestros a veces conservan el hábito de asentar notas de forma manual.

**Tema:** Evaluación del modelo de gestión del proyecto emblemático nacional “Unidades Educativas del Milenio” y su Impacto de la Política Pública Educativa. Caso Ecuador-Cotopaxi del 2008 al 2012.

**Autor:** Santiago Fabián Illescas Correa

Existen tendencias positivas y rendimiento satisfactorio en algunos resultados, objetivos favorables, apropiados y comparables en algunas áreas, y alguna evidencia de la implementación del enfoque de excelencia dentro de la Unidad Educativa del Milenio, la política pública educativa ha impactado de manera significativa dentro de la Unidad Educativa del Milenio.

Al evaluar el modelo de gestión de la Unidad Educativa del Milenio “Cacique Túmbala”, en función de los cinco criterios agentes del modelo EFQM de excelencia académica: liderazgo, política y estrategias, personas, alianzas y recursos, procesos, tienen como resultados que se evidencia los criterios de liderazgo y alianzas y recursos con un enfoque mayor al 40 %, y que existe alguna evidencia con un enfoque mayor al 15% en los criterios de política y estrategias, personas y procesos, mediante el uso y la aplicación del modelo EFQM de Excelencia.

Al evaluar el modelo de gestión de la Unidad Educativa del Milenio “Cacique Túmbala”, en función de los cuatro criterios resultados del modelo EFQM de excelencia académica: resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados claves, tienen como enfoque alguna

evidencia y que están implementados el  $\frac{1}{4}$  de las áreas relevantes de la organización.

El factor más críticos de la Unidad Educativa del Milenio “Cacique Túmbala”, es el criterio agente de las personas, el mismo que demuestra algo de convicción, pero la valoración es de 22/100 puntos, según el enfoque del modelo EFQM de excelencia. Lo que nos muestra que en la UEM los indicadores de rendimiento y resultados relacionados a las personas no son favorables, el factor más satisfactorio de la Unidad Educativa del Milenio “Cacique Túmbala”, según el enfoque del modelo EFQM de excelencia. Lo que nos habla de una buena gestión por parte del rector, enfocada en estándares de excelencia académica.

### **1.3. Marco referencial**

La Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación está ubicada en el Cantón Manta en el barrio San Francisco, parroquia Tarqui. Esta institución educativa se inicia en el año 2005 con carácter de particular.

Comienza a funcionar con 35 niños aproximadamente, quedando como rector el Sr. Antonio Tóala y como profesores el Sr. Luis Delgado y Srta. Jéssica Mantuano, cada profesor tiene a su cargo dos años de básica ya que la escuela estaba creada de primero a séptimo años de básica, durante este periodo se avanza sin ningún conveniente, se cobraba \$ 5,00 de pensión para pagar a los docentes y con el dinero de la matrícula se hacen gestiones para mejorar la escuela, se concluye el año con el grado y aceptación de todos los padres y madres de familia.

Para el año 2007-2008 la cantidad de alumnos aumento a 56 y con el objetivo de mejorar las condiciones de la institución la directiva del barrio presidida por el Sr. Sucre Botines y el personal docente gestionan ante la muy Ilustre Municipalidad de Manta en la persona del Alcalde el Ing. Jorge Zambrano Cedeño para que les construya una cancha de uso múltiple, un aljibe con tanque elevado y otra aula.

### **Misión**

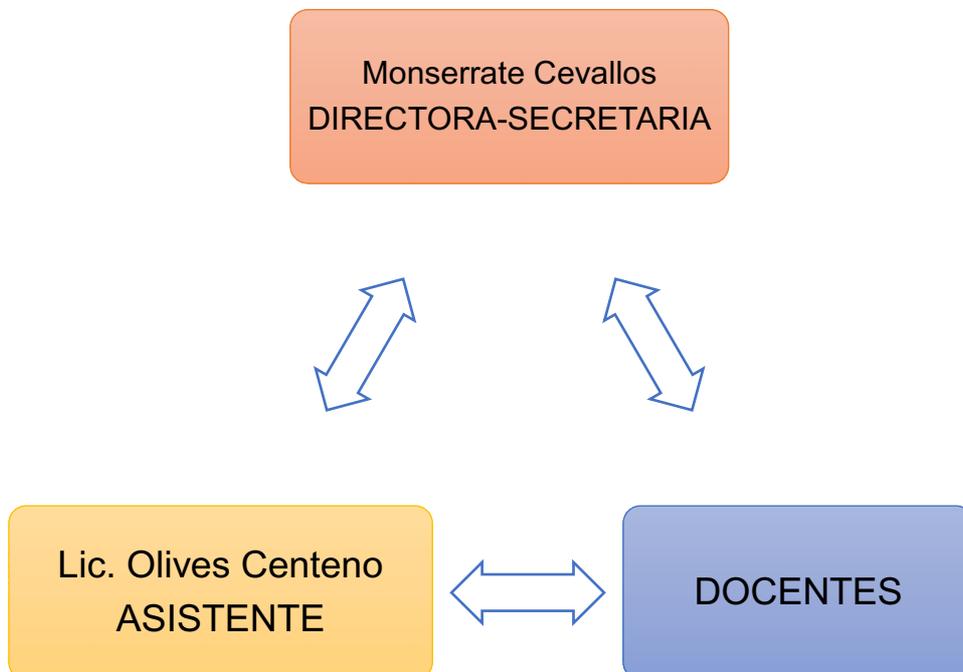
Somos una institución educativa que ofrece una educación de calidad y calidez a niños y niñas, y adolescentes de la comunidad, acorde con las innovaciones y exigencias de la sociedad actual.

### **Visión**

Nos proyectamos como una educación educativa desde el primero al décimo año de educación básica de calidad y calidez, formadora de niños, niñas y adolescentes con una sólida preparación investigativa y científica mediante una educación de calidad participativa y democrática.

## Organigrama funcional

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Función</b>
Lic. Carlos Geovanny Tóala Soledispa	Director – Docente
Lic. Teresa Yolanda Bailón Chávez	Secretaria - Docente
Lic. Yanela Elizabeth Cedeño Alcívar	Docente
Lic. Mario Rodrigo Anchundia Pérez	Docente
Lic. María Jacinta Zambrano Vélez	Docente
Lic. María Auxiliadora López Intriago	Docente



#### **1.4. Fundamentación legal**

El régimen del buen vivir es claro al mencionar en sus artículos de equidad, para que todos tengan la oportunidad de recibir una educación con todas las comodidades y por ende que su proceso administrativo sea eficiente, para lograr esto se requiere del uso de manera adecuada las tecnología y las tics como herramientas principal para un desempeño fructífero, es así que se habla de obligaciones en los siguientes artículo.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

- El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
- Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelaré que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

Art. 26.-La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas,

las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (Vivir., 2015)

Dado que las Tic`s son herramienta fundamentales para una gestión administrativa eficiente que facilite el flujo de información, esto permite que los empleados desarrollen sus actividades de una forma competitiva, ya que estas son las acciones que contribuyen a forjar una estructura de forma y fondo sólida, ya que las Tic`s son herramientas que no solo se las puede utilizar en el área administrativa sino también en el área de la enseñanza, facilitando a los docentes impartir su conocimientos.

### **1.5. Las tics como herramientas administrativas**

Actualmente se están manejando las tics como herramienta fundamental en el medio administrativo y educativo, para tener un mejor desenvolvimiento en la realización de actividades para cumplir con los objetivos previamente planificado. Hoy en día la evolución de la tecnología se da a pasos agitanados, donde dichas herramientas sean incorporadas de manera utilitaria y eficiente para el desarrollo organizacional.

La tecnología de la información y la comunicación, ampliamente difundida como tic. Han cambiado radicalmente los enfoques para el incremento de la productividad de las administraciones y de las sociedades en el marco de los países de la OCDE. El uso estratégico de las tics en las administraciones

públicas tiene el potencial de incrementar la eficiencia interna a través de la reorganización de los procesos internos. (OECD, 2014)

Donde las Tics es un sistema continuo necesario para la gestión administrativa ya que las redes, terminales y servidores son necesarios para posteriormente pasar la información de un lugar a otro, obtener información y tener una comunicación eficaz como una herramienta administrativa, necesaria para el usuario gracias a las tics tenemos una buena organización y la enseñanza es cada vez más eficiente y es un factor principal para lograr los objetivos y metas planificadas, la cual permitirá el éxito de la organización.

### **1.5.1. Importancia**

Así las tics se convierten en un pilar fundamental para la gestión administración, la sociedad, la educación etc. Es decir la incorporación de las tics es un canal de comunicación, el intercambio de información, programas y aplicaciones, que facilitan la interacción del recurso humano para el desarrollo de sus actividades, así como los beneficios son varios para la sociedad ya que depende del buen uso que se realice.

La importancia que contemporáneamente se concede a las Tics justifica la intervención de la administración pública en difusión y extensión entre la población. Es decir, si las Tics es una serie de nuevas tecnologías son consideradas beneficios para el conjunto de la población, la administración

pública se encuentra legitimada para ser proactividad en su extensión y difusión entre la población. (Quijada, 2013)

A su vez para muchas instituciones se les hace difícil el uso de las Tic`s, debido al modelo de gestión administrativa, ya que esto implica la actualización de los equipos cada vez que sea necesario, capacitación de forma continua al talento humano. Pero a pesar de todas estas barreras se debe considerar a estas la importancia de estas tecnologías porque permite el desarrollo, nuevas formas de gestión y el compartir información de forma digital sin importar donde nos encontremos.

### **1.5.2. Características**

Las Tic`s poseen herramientas tecnológicas que agrupan elementos y técnicas que facilitan la comunicación y la gestión de la información en las organizaciones y en la sociedad, siempre y cuando la utilización de dichas herramientas se de una manera responsable, donde el resultado sin duda es provechoso.

Las principales características son:

- Interactividad.
- Interconexión.
- Instantaneidad.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
- Digitalización.
- Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos.
- Innovación.

- **Diversidad.** . (Ortiz)

Cada característica tiene una función creando un conjunto de técnicas que se complementan de una forma eficiente para realizar las gestiones de información.

**Interactividad.-** Permite la relación directa entre los usuarios.

**Interconexión.-** Facilita visitar varios sitios web y tener comunicación con varias personas sin importar la distancia.

**Instantaneidad.-** Faculta recibir la información en condiciones, en un tiempo reducido, casi de manera instantánea.

Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.- La calidad de la información, imágenes y audio son de calidad ya que se puede especificar lo que se desea buscar.

**Digitalización.-** Se refiere a la transformación de la información de física a digital.

**Innovación.-** Frecuentemente está evolucionando la tecnología, ya sea en nuevas creaciones o mejoras.

**Diversidad.-** se encuentra cualquier cantidad de información de todo tipo.

### 1.5.3. Clasificación

Las Tic`s es el conjunto de recursos que proporciona la manipulación de la información en los ordenadores, programas y redes, la cual posibilita el almacenamiento, controlar y transmitir la información. Las tics se clasifican en:

- **Redes.-** Hace referencia a los medios de comunicación como telefonía fija, móvil, redes de televisión, redes sociales etc.

- **Terminales.-** Estos son puntos de acceso como ordenadores, navegadores de internet, sistemas operativos, consolas etc.
- **Servicios.-** Son varios de acuerdo a las necesidades y estos son búsqueda de información, correo electrónico, banca online, audio, video, comercio electrónico-administrativo, comunidades virtuales, cine, juegos etc.

La tecnología de la información y la comunicación (TICS) desde su existencia y constante evolución han transformado la forma de trabajar y por ende de administrar los recursos, convirtiéndose en un conjunto de elemento clave para la productividad, donde los objetivos principales son:

- Innovación constante y práctica.
- Incentivar la modernización de la gestión administrativa.
- Desarrollar y fortalecer las habilidades y destrezas del talento humano.
- Modernizar y fortalecer la elaboración y la ejecución de proyectos.
- Diseñar e implementar nuevos métodos de comunicación para servicios.
- Proporcionar acceso a la información.

## **1.6. Dirección estratégica**

Estar conciente de los procesos de la dirección estratégica y las formas de orden para una buena planificación estratégica debido a la competencia que hay en el mundo empresarial, hoy en día hay que saber analizar para poder planificar los objetivos que se desarrollan y se convierten en metas, ya que se enfrentan a la

competitividad de una forma estratégica donde se generan cambios si es necesario, no solo en el entorno social sino en el medio tecnológico.

Frente a un proceso formal y ordenado, como es el que desarrolla la planificación estratégica, la dirección estratégica se convierte en un estilo de gestión que integra la planificación ( que sigue siendo necesario) con la capacidad de dirigir los cambios que permitan a la empresa alcanzar una nueva posición competitiva. (Torres, Dirección estratégica- un enfoque práctica, 1999)

En la actualidad la dirección estratégica se enfoca a la planificación de estrategias y a la automatización de procesos administrativos, con el propósito de conseguir nuevos resultados de acuerdo a los objetivos y valores que le dan un sentido común a la organización para alcanzar lo planteado. Permitiendo con ello ser mas equitativos y eficaces en cada proyecto o plan que se realice con el fin de satisfacer las necesidades del entorno en donde se desarrolla la misma.

### **1.6.1. Importancia**

La importancia de la dirección estratégica se debe reflejar al proponer alternativas que ayudan a obtener resultados, teniendo en cuenta la mejora continua para alcanzar el éxito. Al establecer una estrategia se generan una serie de preguntas: ¿Cómo lo va a lograr? ¿Qué es lo que se quiere hacer? ¿Cuál es la meta? ¿Cómo se lo debe hacer?, para que esto se realice primero se debe tener una buena dirección estratégica.

La dirección estratégica de la empresa es una cuestión clave para el éxito empresarial, pero lo cierto es que acertar en la dirección empresarial es algo complejo que depende en gran medida de la empresa y el mercado en cuestión de hecho, puede resultar difícil extraer lecciones de una buena dirección estratégica hacia la dirección de otra empresa. (Gonzalo Ceballo, 2007)

Se debe estar consciente en desarrollar una buena administración para así lograr y llegar al objetivo común, para ello es necesario llevar un proceso basado en la visión del estado futuro, que tiene como partida el análisis, valoración y documentación del estado actual de la institución educativa, reflejado en su posición competitiva. En su desarrollo y posterior implantación se consideran fundamentales tres elementos: las personas y su estructura organizativa, la forma en que desarrollan su actividad (procesos) y la tecnología que utilizan y que soportan estos procesos.

### **1.6.2. Característica**

La dirección estratégica consiste en formular y ejecutar una estrategia. Pues bien, para formular correctamente una estrategia es necesario definir adecuadamente los cuatro elementos básicos de toda estrategia. Siguiendo a Menguzzato y Renal (1991) distinguimos los siguientes componentes fundamentales de toda estrategia que, a su vez, se pueden identificar con las actividades básicas a desarrollar en la actividad estratégica:

**El campo de actividad:** Delimita el campo de actuación de la empresa. A través de la definición de las distintas actividades o negocios desarrollados, el campo de actividad determina las fronteras de la empresa y los entornos con los que se va a relacionar.

**Las capacidades distintivas:** Agrupan los recursos (físicos, técnicos, financieros, humanos, etc.) de la empresa que son utilizados para hacer frente a los retos del entorno.

**Las ventajas competitivas:** Son las características diferenciadoras que generan a la empresa unas mayores rentas respecto a las empresas competidoras.

**El efecto sinérgico:** Implica la interrelación de las distintas actividades o elementos de la empresa, con el propósito de conseguir que el conjunto permita crear más valor que si cada actividad o elemento fuese totalmente independiente.

### **1.6.3. Rol de las tics en la dirección estratégica de la administración**

Las tecnologías de la información y la comunicación cumplen una función en la sociedad y en las instituciones. Actualmente las herramientas tecnológicas juegan un rol fundamental en la gestión administrativa facilitándole al talento humano la realización de las actividades laborales, generando beneficios y ventajas competitivas en lo personal y laboral, es por eso necesario que las instituciones se proyecten elaborando una planeación estratégica de tecnología informática (PETI.)

La planeación estratégica de tecnología informática (PETI) es el documento de gestión que orienta el desarrollo de las TICS en cualquier empresa, a fin de que en la ejecución de un portafolio de proyectos informáticos estratégicos soporte a la organización en su meta de realizar la visión/misión que se propone. Es un plan de acción, hoja de ruta o pasos ordenados y estructurados que permiten en un cierto horizonte de tiempo implementar una arquitectura de TI deseada para soportar los objetivos estratégicos de la organización. (Steves, 2012)

Sin embargo hay que aclarar que para elaborar el PETI, las herramientas tecnológicas son la clave, ya que se maneja de acuerdo a la evolución tecnológica y desarrollo organizacional, complementándola con la dirección estratégica pero hay que conocer bien a la institución u organización con el objetivo que una vez implementado dichas herramientas garantice el éxito en la administración, respondiendo con efectividad al momento de diseñar una estrategia para elaborar un proyecto, previo su implementación los resultados sean los esperados.

Tomando en cuenta que existe software para la gestión administrativa, formado por las aplicaciones ofimáticas como: los procesadores de textos, las planillas de cálculo y los editores de imágenes etc. Además existen en el mercado software administrativos, así también como software de aplicación, de programación y de sistema, en donde cada uno tiene varias funciones que forman un complemento al momento de la gestión administrativa.

Las principales actividades que se pueden hacer a través de los diferentes tipos de software están relacionadas a las áreas administrativas, contables, en sucursales, compras, ventas, cartera vencida. Las ventajas son varias: como tener una administración organizada que garantiza la eficiencia laboral, permitiendo que los procesos que se realizan duren menos tiempo del normal, donde se verá reflejado el incremento en la productividad, mejor visión en el presupuesto, pedidos, proformas, y facturación.

## CAPITULO II

### 2.1. Análisis e interpretación de resultados

#### Encuesta aplicada a los padres de familia

Implementación de la TICS a la gestión administrativa a la Escuela Fiscal Mista Nueva Generación.

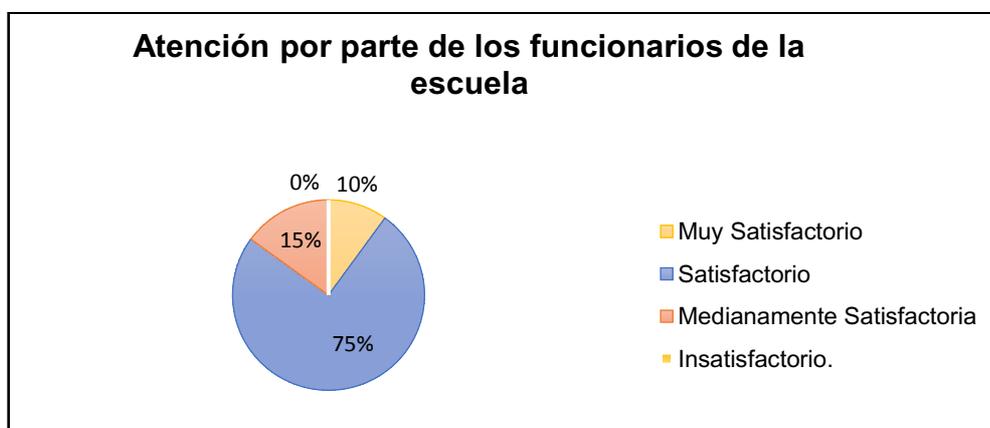
#### 1. La atención y el trato en general de los funcionarios de la escuela, lo considera cómo?

Tabla N° 1

#### Atención por parte de los funcionarios de la escuela

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfactorio	16	10
Satisfactorio	120	75
Medianamente Satisfactoria	25	15
Insatisfactorio.	0	0
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100 %</b>

Gráfico N° 1



Fuente: Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

Elaborado por: Patricia Katherine Sánchez Cedeño

## **Análisis e Interpretación**

Los resultados reflejaron que el 10% de los padres de familia expresaron que el trato en general de los funcionarios de la escuela es muy satisfactorio, mientras que 75% lo califican como satisfactorio y el 15% es poco satisfactorio.

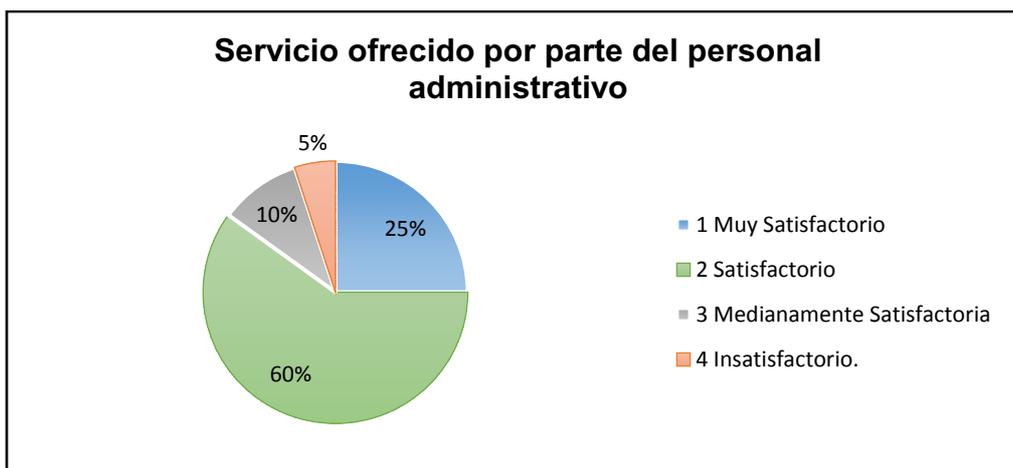
Los padres de familias encuestados en su mayoría se encuentran satisfechos por la atención que reciben, punto que no se debe descuidar por parte de la autoridad y de los funcionarios de la institución, la cortesía, el respeto son partes fundamentales para fomentar las relaciones interpersonales, que son soporte de la dirección estratégica de la escuela.

**2. El servicio ofrecido por parte del personal administrativo en cuanto a la atención, información oportuna y respeto lo considera cómo?**

**Tabla N° 2**  
**Servicio ofrecido por parte del personal administrativo**

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Muy Satisfactorio	40	25
Satisfactorio	97	60
Medianamente Satisfactoria	16	10
Insatisfactorio.	8	5
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100 %</b>

**Grafico N° 2**



**Fuente:** Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

**Elaborado por:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

## **Análisis e interpretación**

Los resultados proyectaron que el 25% de la encuestados exteriorizaron que es muy satisfactorio el servicio que reciben por parte del personal, mientras que el 60% indica que es satisfactorio, 10% dijo que era medianamente satisfactorio y el 5% insatisfactorio.

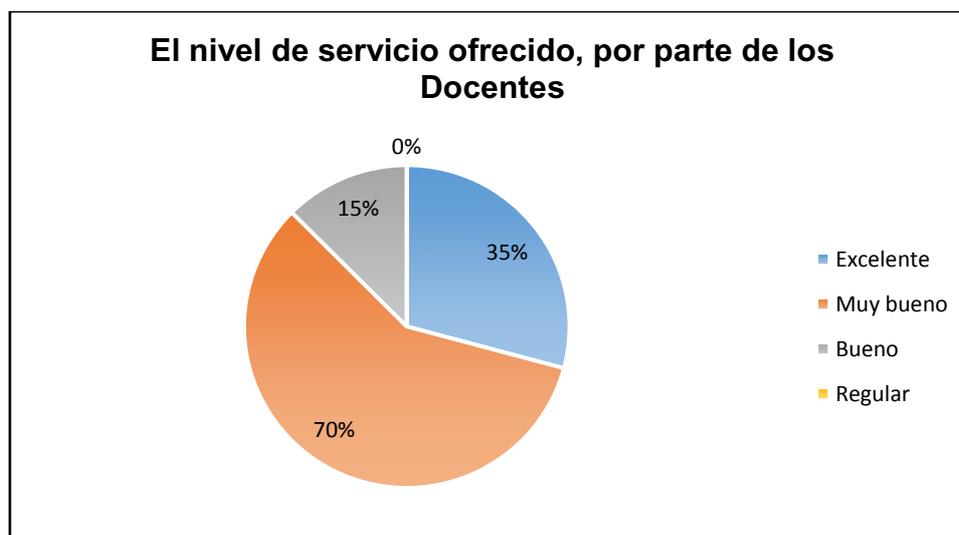
Es notable que el personal de la institución es el principal recurso en lo que a entrega de información se refiere. Por ello debe ser un personal con una formación en el área administrativa, que tenga una preparación continua, ya que los conocimientos que poseen es lo que se refleja en al momento de ofrecer un servicio a los usuarios en este caso los padres de familia.

3. El nivel de servicio ofrecido, por parte de los profesores que dirigen el proceso enseñanza aprendizaje en cuanto a puntualidad, trato, manejo de temas relacionados con el aprovechamiento de sus hijos es?

**Tabla N°3**  
**El nivel de servicio ofrecido por parte de los Docentes**

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excelente	56	35
Muy bueno	81	70
Bueno	24	15
Regular	0	0
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100 %</b>

**Grafico N° 3**



**Fuente:** Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"  
**Elaborado por:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

## **Análisis e interpretación**

Las indagaciones indicaron que el 70% de los padres de familia señalaron que es muy bueno el servicio ofrecido por los docentes en lo relacionado a la puntualidad, el trato y manejo del aprovechamiento en el proceso enseñanza aprendizaje de sus hijos, mientras que el 15% dijeron que era bueno.

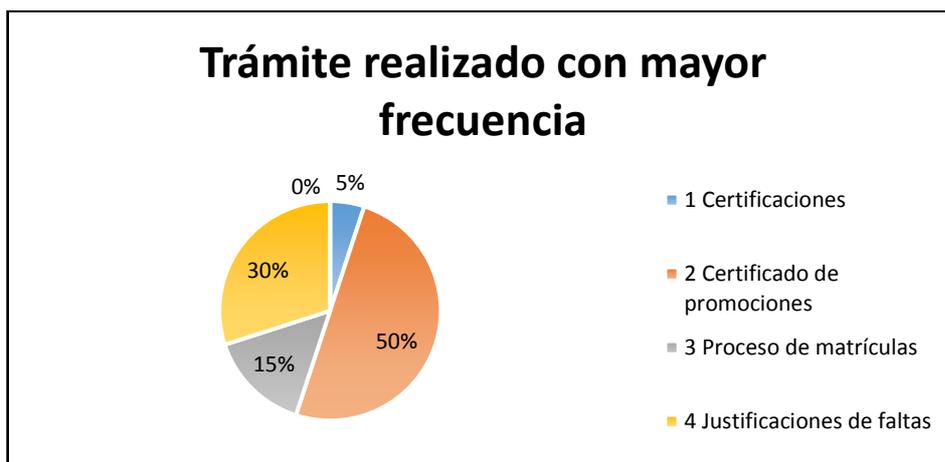
Los valores, el grado de formación académica, deben ser parte de los requerimientos primordiales en los docentes que forman a cada uno de los niños que conforman la unidad educativa, situación que se debe atender dentro de la dirección estratégica al momento de plantear estrategias, los planes de capacitaciones a cada uno de los miembros de la unidad educativa es otro punto a considerar, evitando con ello la sobrecarga de responsabilidades y la disminución en la calidad del trabajo.

4. Qué trámite es el que con mayor frecuencia realiza usted en la secretaria de la institución?

**Tabla N° 4**  
**Trámite realizado con mayor frecuencia**

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Certificaciones	8	5
Certificado de Promociones	81	50
Proceso de matrículas	24	15
Justificaciones de faltas	48	30
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100 %</b>

**Grafico N° 4**



**Fuente:** Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

**Elaborado por:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

### **Análisis e interpretación**

Los resultados indicaron que los trámites que más se realizan por partes de los padres de familia es el registro de notas o certificados de promoción que corresponde 50% de los encuestados; en segundo lugar tenemos el proceso de justificación de faltas que corresponde el 30%.

Esto refleja que en la escuela no hay mucha gestión en cuanto a trámites documentales internos, situación que la autoridad debe verificar sus razones, porque es en el área administrativa donde se encuentra la información relacionada a cada uno de los procesos que ejecutan los docentes, estudiantes, y autoridades.

5. El tiempo de respuesta de los trámites solicitados en el área administrativa de la unidad educativa oscila entre:

**Tabla N° 5**  
**Tiempo de espera a las solicitudes**

VARIABLES	FRECUENCIAS	ALTERNATIVAS
24 horas	56	35
Menos de 24 horas	41	25
Más de 24 horas	64	40
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100 %</b>

**Gráfico N° 5**



**Fuente:** Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

**Elaborado por:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

## **Análisis e interpretación**

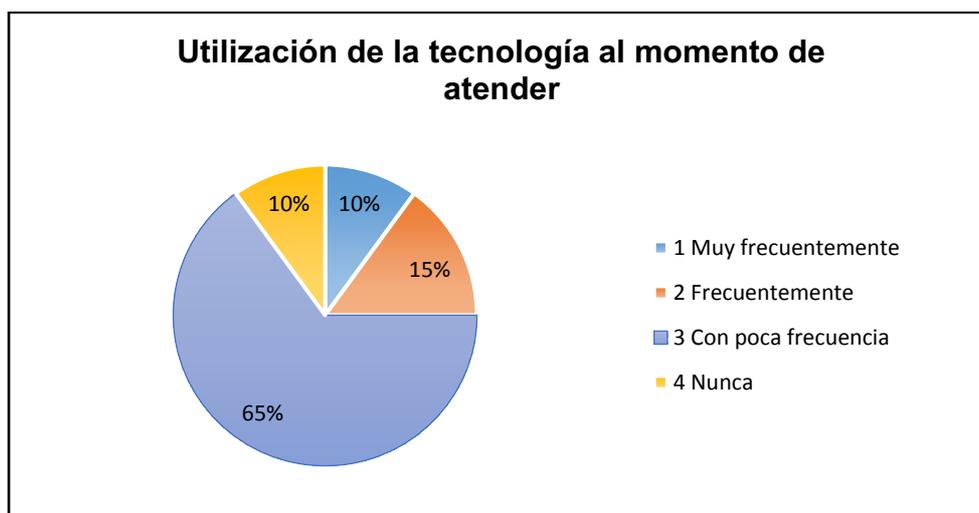
Los resultados de la encuesta realizada indican que los tiempos de respuesta en cuanto a la entrega de documentos solicitados por parte de los padres de familia hacia el personal administrativo el 40% que es más de las 24 horas, mientras que el 35% dicen que el tiempo es de 24 horas y el 25% indicaron que se demoran menos de las 24 horas, estos resultados se dan ya que la institución no cuenta con una base de datos que facilite la gestión documental al momento de solicitar información requerida por los padres de familias.

## 6. Al momento de atenderle el personal administrativo utiliza la tecnología

**Tabla N° 6**  
**Utilización de la tecnología al momento de atender**

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	16	10
Frecuentemente	25	15
Con poca frecuencia	104	65
Nunca	16	10
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 6**



**Fuente:** Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

**Elaborado por:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

## **Análisis e interpretación**

La utilización de la tecnología varía como lo reflejan en el gráfico, el 65% de los encuestados menciona que con poca frecuencia se da la utilización de la tecnología, mientras que el 15% mantiene que es frecuentemente, y el 10% muy frecuentemente, y un 10% nunca.

Estos resultados nos ponen en manifiesto que existe un problema relacionado a la incorporación de tecnología en la institución, situación que debe ponerse atención, pues la carencia de herramientas tecnológicas impide que esta institución no se mantenga a la vanguardia ya que la evolución tecnológica se da a pasos agigantados, impidiendo además que no se cumpla con objetivos que en este momento son exigidos por el Estado y la sociedad.

**7. ¿Cómo usted calificaría la atención en general del personal administrativo?**

**Tabla N° 7**  
**Calificación al personal administrativo en la atención**

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excelente	28	18
Muy bueno	81	50
Bueno	48	30
Regular	4	2
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 7**



**Fuente:** Padres de familia de la Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

**Elaborado por:** Patricia Katherine Sánchez Cedeño

**Análisis e interpretación**

Se refleja muy claramente en los resultados que el 50% de los padres de familia califican como muy bueno la atención del personal, mientras que el 30% bueno y el 18% revela que es excelente y el 2% indica que es regular la atención.

Estos resultados reflejan que aunque el 50% de los padres de familia están satisfecho no es suficiente para el desarrollo institucional, por tanto es necesario Implementar estrategias dentro de la dirección para mejorar esta esta situación.



## UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ.

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO  
CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES

### FICHA DE OBSERVACION DIRECTA

**Tema:** Tics como herramientas administrativas en la Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación

**Lugar:** Escuela Fiscal Mixta "Nueva Generación"

**Nombre del Investigador:** Patricia Sánchez Cedeño

**Fuente:**

**Fecha de la Observación:** Lunes 13 de julio

Novedades encontradas	Situación encontrada		Observaciones
	Si	No	
El plantel educativo cuenta con espacio físico para el desarrollo de las funciones administrativas.	X		
El espacio físico donde se realizan las funciones administrativas cuenta con computadora	X		2 COMPUTADORAS
Cuenta con copiadora	X		1 COPIADORA
Cuenta con escáner	X		
Cuenta con Impresora	X		
Cuenta con Teléfono		X	
Cuenta con Servicio de internet	X		
Están conectadas en red las computadoras		X	
Para el desarrollo de las actividades administrativas utiliza herramientas informáticas	X		
La computadora tiene instalado el sistema operativo Windows	X		
La computadora tiene instalado el sistema operativo Ubuntu		X	
La computadora tiene instalado Microsoft Office	X		
La computadora tiene instalado Open Office Org	X		Para Windows
Cuentan con servicio de internet	X		

Manejan correo electrónico		X	
Utilizan Navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer)	X		
La unidad educativa tiene integrado personal para el área administrativa		X	
Las personas que laboran en el área administrativa están capacitadas		X	
Existe dentro de la Dirección un manual de procesos y funciones		X	
El personal administrativo tiene asignadas sus funciones		X	
Entre los documentos que se generan el área administrativa están los oficios	X		
En el área administrativa se genera memorándum		X	
En el área administrativa se realiza registro de asistencia de estudiantes	X		
En el área administrativa se realiza registro de asistencia de docentes	X		
En el área administrativa se realiza informes	X		
El personal administrativo está capacitado para realizar sus funciones	X		
Existen delegaciones de funciones en la institución educativa	X		
La institución posee un organigrama funcional		X	
Posee una estructura adecuada para el desempeño de las funciones administrativas	X		
Existe un archivo digital de las comunicaciones y documentos generados en la institución		X	
Existe un archivo físico para la comunicación y generación de documentos	X		
Hay una persona designada para cumplir con el control y manejo del archivo institucional.	X		

## **Análisis**

Dentro de las novedades encontradas en la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación”, la unidad educativa si cuenta con tecnología en cuanto a equipos, sistema operativo y programas ofimáticos, además del servicio de internet, pero no en la medida necesaria para dar una buena atención al usuario.

El espacio físico es otra particularidad que se pudo observar, es en el área de la Dirección del plantel donde se lleva a cabo las actividades administrativas. Esta área está equipada con dos computadoras sin conexión en red, servicio de internet, copiadora, scanner, impresora, no cuentan con una línea telefónica, la comunicación se la realiza a través de celulares.

El personal administrativo lo conforma la Directora que funge además de docente, secretaria y en ciertos momentos como personal de apoyo y mensajería. Es necesario señalar que hay una persona que durante el horario vespertino realiza ciertas funciones administrativas como apoyo y cubriendo la ausencia de la Autoridad de la institución en este tiempo.

## **Análisis de la entrevista aplicada a la Directora de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación”.**

1. Mencione algunos aspectos positivos y negativos sobre la utilización de tecnología en procesos administrativos en los planteles educativos

**Análisis:** De acuerdo a las respuestas emitidas por la Directora se definió los siguientes aspectos positivos:

Facilita la realización de las tareas, mejora la gestión administrativa, el manejo de información de forma ágil, la facilidad para distribuir la información.

2. Para el desarrollo de las funciones administrativas del plantel cuenta con el personal suficiente y capacitado?

**Análisis:** La entrevistado manifestó que actualmente la institución no tiene personal suficiente para realizar las diferentes actividades administrativas que se manejan en la institución.

3. ¿Cree Ud. que implementando herramientas tecnológicas mejoraría la gestión administrativa de la institución?

**Análisis:** Se observó el interés de la Directora al manifestar que al implementar herramientas tecnológicas permitiría realizar de manera eficiente y competitiva la gestión administrativa.

4. Apoyaría mediante su gestión a que se incorpore una plataforma ofimática para el desarrollo de las actividades a nivel administrativo en la escuela y con ello mejorar la dirección estratégica.

**Análisis:** lo que manifestó la Directora fue una respuesta positiva, ya que es fundamental estar a la vanguardia a nivel administrativo, por tanto ella pondría de su parte para gestionar la adquisición de las herramientas tecnológicas necesarias.

5. La actualización de conocimientos es un punto importante en el desarrollo profesional del personal, ¿Usted está de acuerdo con esta afirmación.

**Análisis:** La entrevistada fue muy breve al momento de su respuesta ya que manifestó el conocimiento de la información es vital ya que vivimos en un medio competitivo, por tanto la capacitación continua es esencial para realizar las actividades laborales, ya que fomenta el desarrollo institucional.

6. ¿Es parte de las políticas de la institución la capacitación del personal en el uso de tecnologías?

**Análisis:** la entrevistada de acuerdo a la pregunta su respuesta fue negativa, que no sería necesario de una política de la institución para una capacitación.

7. ¿Existen procesos administrativos establecidos dentro de un manual de procesos de la institución?

**Análisis:** la Directora supo manifestar que no existen procesos administrativos establecidos dentro de un manual.

## CAPITULO III

### 3.1. Conclusiones

Al haber analizado las encuestas, ficha de observación y la entrevista se concluye que:

- Las herramientas tecnológicas son un pilar fundamental en las instituciones educativas para llevar los procesos administrativos, pero al realizar esta investigación en esta se puede constatar que la institución no cuenta con el suficiente equipamiento para cumplir con estos procesos.
- El espacio físico con el que cuenta la institución no permite instalar una oficina para llevar los procesos administrativos, existe solo un área que al momento es ocupado por la Dirección de la escuela.
- No existe personal capacitado para cumplir funciones a nivel administrativo en la unidad educativa.
- La atención para los padres de familia referente a los servicios que presta la institución educativa, es muy buena pues ellos desconocen de la utilización de herramientas tecnológicas, su respuesta está basada en que son atendidos oportunamente.

- Es necesario implementar una estrategia incorporando tecnología para optimizar los procesos administrativos que incidirán de un modo positivo en la dirección estratégica de la unidad educativa “Nueva Generación”; por cuanto las organizaciones deben estar a la par con el mundo cambiante al que se enfrenta cada día.

### **3.2. Recomendaciones**

- Gestionar por parte de las autoridades la construcción y/o adecuación de una oficina así como su equipamiento con los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos que se manejan dentro de la institución.
- Se debe crear una vacante como asistente administrativa que labore en dicha institución, y dentro de sus requisitos considerar el tener conocimientos básicos sobre el manejo de las tics, relaciones públicas, atención al cliente, archivo, redacción de documentos, con ello se facilitaría el desarrollo de las diferentes actividades laborales en el área administrativa.
- Es de suma importancia realizar capacitación sobre las nuevas tendencias en herramientas tecnológicas y dirección estratégica de forma continua al personal que labora en la institución, ya que esto es fundamental para un mejor desenvolvimiento laboral, logrando con ello obtener resultados favorables de cada actividad que realicen, de acuerdo la información que requiera el usuario de la institución.
- La satisfacción en los padres de familia es una situación que debe mantenerse y mejorarla, porque ellos son los partes del grupo de actores que permite conservar el ritmo evolutivo del proceso enseñanza aprendizaje.

- Es importante implementar un Plan de Acción para la incorporación de las TIC's como herramientas administrativas que favorezcan la dirección estratégica de la unidad educativa "Nueva Generación". Considerando la inclusión de los datos como eje principal para la obtención de una base de datos del conglomerado estudiantil.

## **CAPITULO IV**

### **4.1. Propuesta**

“Plan de acción para la incorporación de las Tic`s como herramientas administrativas que favorezca la dirección estratégica de la unidad educativa Nueva Generación”

### **4.2. Introducción**

Las Tic`s son herramientas que cumplen una función primordial en la gerencia, la cual facilita la realización de las actividades de empleados permitiendo llevar los procesos administrativos de forma continua con un manejo de información fluida y eficiente. Para la implementación de las Tic`s como herramientas de trabajo se deben cumplir con algunos requerimientos en lo tecnológico y en lo referente al recurso humano, visto que se debe tener en cuenta el proceso que se lleva en la implementación de tecnología y capacitación del personal de acuerdo a las actividades que realicen.

### **4.3. Justificación**

Con la implementación de las Tic`s como herramientas de trabajo en los procesos administrativos de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación” facilitará la gestión de la información de manera eficiente con el fin de fomentar el desenvolvimiento del personal, capaz de resolver contratiempos, y a la vez

brindar una atención ágil y eficaz a los padres de familia y en general a los usuarios de la institución.

La utilización de las Tic`s contribuirá a la gestión de los diferentes trámites que se manejan en el departamento administrativo, donde se proyectará los resultados deseados a corto plazo, viéndose favorecida la dirección estratégica que no es otra cosa que un proceso continuo que apoya los objetivos a largo plazo trazados dentro de la institución. Este proceso involucra la ejecución de un plan estratégico que sea reconocido, comprendido y aceptado por el personal encargado de ejecutarlo. Además debe tener en cuenta a la institución como totalidad y sus relaciones con el entorno, en este sentido, el apoyo en las tecnologías de la información y las comunicaciones es de vital importancia.

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.4.1. Objetivo general**

Proponer un Plan de acción para la incorporación de las Tic`s como herramientas administrativa, que favorece la dirección Estratégica de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación”.

##### **4.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar cada una de las dificultades que presentan actualmente el personal en el procesamiento de la información dentro del área administrativa.

- Capacitar al personal existente en el tipo de herramientas tecnológicas que existen para el desarrollo de la gestión administrativa.
- Concientizar a la autoridad sobre la importancia que tiene las Tic's en el avance de las organizaciones.

#### **4.5. Alcance**

La propuesta planteada busca mejorar el rendimiento del área donde se va a implementar las Tic`s, en este caso la administrativa, sin embargo es importante resaltar que esta implementación permitirá a la Directora de la institución educativa concienciar que los recursos, capacidades y productos tecnológicos, proporcionan un efecto importante en el fortalecimiento de las capacidades competitivas de la institución, objetivo que debe ser claro dentro de su planificación.

#### **4.6. Metodología**

Para el desarrollo de lo planteado se aplicará una serie de capacitaciones en donde se pone en manifiesto la importancia que tiene la incorporación de la tecnología como herramienta administrativa así como una instrucción relacionada con los conceptos básicos que se deben manejar para llevar una dirección estratégica efectiva,

#### 4.7. Desarrollo de la propuesta.

**Objetivo General:** Incorporación de las Tics como Herramientas Administrativa, que favorece la dirección Estratégica de la Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación”.

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Acción</b>
<p><b>Objetivo específico.</b></p> <p>Analizar la situación actual de la institución, en relación a la incorporación de las Tic`s como herramientas administrativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir políticas institucionales para uso de las Tic`s.</li> <li>➤ Identificación de las herramientas tecnológicas existente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inventario de las herramientas tecnología existente.</li> <li>➤ Gestionar la adquisición de herramientas tecnológicas como complemento.</li> <li>➤ Gestionar la construcción del espacio físico para la Secretaria de la escuela.</li> <li>➤ Solicitar partida para llenar vacante como asistente administrativa de la institución</li> </ul>
<p><b>Objetivo específico.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Levantamiento de los procesos para el uso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disponibilidad de los recursos tecnológicos y humanos.</li> </ul>

<p>Capacitar al personal en la utilización de las Tic's como Herramientas Administrativa.</p>	<p>de las Tic`s.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir los lineamientos en cada uno de los programas para la incorporación y uso de las Tic`s.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar cursos, talleres y seminarios de forma presencial relacionados al manejo de plataforma ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, base de datos)</li> <li>➤ Charla relacionada a concepto y procesos relacionados a la Dirección Estratégica, y las Tic`s en el avance de las organizaciones.</li> <li>➤ Generar plantillas haciendo uso de las hojas de cálculo para llevar el control de información relacionada a los estudiantes, docentes y padres de familia.</li> <li>➤ Dar seguimiento a través de visitas, correos y mensajes en el proceso de aprendizaje para el uso de las Tic`s como herramientas de comunicación, interacción, y gestión administrativa.</li> </ul>
---	--	--

**CRONOGRAMA DE ELABORACION DE ACCIONES**

ACCIONES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				RESPONSABLE
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Inventario de las herramientas tecnología existente	<input type="checkbox"/>																Lic. Oliver Centeno. Funcionario de la unidad educativa
Gestionar la adquisición de herramientas tecnológicas como complemento.																	Directora de la institución
Gestionar la construcción del espacio físico para la Secretaria de la escuela.																	Directora de la institución
Solicitar partida para llenar vacante como asistente administrativa de la institución																	Directora de la institución
Realizar cursos, talleres y seminarios de forma presencial relacionados al manejo de plataforma ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, base de datos)																	Srta. Patricia Sánchez
Charla relacionada a concepto y procesos relacionados a la Dirección Estratégica, y las Tic's en el avance de las organizaciones.																	Ing. Johnny Rodríguez
Generar plantillas haciendo uso de las hojas de cálculo para llevar el control de información relacionada a los estudiantes, docentes y padres de familia.																	Srta. Patricia Sánchez
Dar seguimiento a través de visitas, correos y mensajes en el proceso de aprendizaje para el uso de las Tic's como herramientas de comunicación, interacción, y gestión administrativa																	Srta. Patricia Sánchez

## Bibliografía

- **Alles, M. (2008)** Dirección estratégica de recursos humano. Gestión por competencias. Buenos Aire. Ed. Granica S.A.
- **Ceballo, G y Freijeiro, A. (2007).** Dirección estratégica de la Pymes. Fundamentos y teoría para éxito empresarial (1era ed.). España: Ideaspropias.
- **Colombo V. C. (2007)** E-Participación: Las tic's al servicio de la **innovación democrática.1<sup>ra</sup> edición. Ed. UOC.**
- **De Costa C. M. (1992).** Fundamento de tecnología documental. Madrid (ed. complutense).
- **Fred, R. D. (2003)** Conceptos de administración estratégica. 9<sup>na</sup> edición. México. Ed. Cámara Nacional de Industria Mexicana
- **OECD., (2014)** España: De la reforma de la administración a la mejora continua. 1era edición. España.
- **Sáez, M. A. (2011).** *Crisis y Reforma de la Administracion Pública.* España: Gesbibol S.L.
- **Sancho G. J. (2006)** La tecnologías para la transformar de la educación. Madrid. Ed. Askal S.A.
- **Torres, M. A. (1999).** Dirección estratégica-un enfoque práctico (Díaz de Santo S.A.)
- **Paz C. R. (2007).** La atención al cliente: Guía práctica y técnicas estratégicas. (1 era. edición) España. Ed. Vigo.
- **Quijada, D. F. (2013).** La innovación tecnológica-Creación, difusión y adopción de las tics. Sónia poch masferré.

## Web grafía

- **Arredondo, P. L. (13 de 03 de 2013).** Recuperado el 20 de 07 de 2014, de CNNEXPASION. [www.cnnexpansion.com](http://www.cnnexpansion.com)
- **Ortíz Consuelo B.,** <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.)
- **Steves, A. (3 de Noviembre de 2012).** Obtenido de [metodologiapetiensayo1.blogspot.com/2012/11/plan-de-estrategias.html](http://metodologiapetiensayo1.blogspot.com/2012/11/plan-de-estrategias.html)
- **Vivir., P. N. (2015).** Buen Vivir . Obtenido de [www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec)
- **Zapata, M. (03 de 07 de 2013).** [www.evaluandosoftware.com](http://www.evaluandosoftware.com)

## ANEXOS Nº 1

### Entrevista a la Directora de la Escuela Nueva Generación





Anexo N° 2



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVA**

**CARRERA SERVICIOS GERENCIALES**

**Encuesta aplicada a los padres de familia**

**Implementación de la TICS a la gestión administrativa a la Escuela Fiscal Mista Nueva Generación.**

- a) Señale con una (x) la respuesta en el cuadro.
- b) La encuesta es anónima no requiere su identificación.

**1. La atención y el trato en general de los funcionarios de la escuela, lo considera cómo?**

Muy Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>
Medianamente Satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Insatisfactorio.	<input type="checkbox"/>

**2. El servicio ofrecido por parte del personal administrativo en cuanto a la atención, información oportuna y respeto lo considera cómo?**

Muy Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>
Medianamente Satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Insatisfactorio.	<input type="checkbox"/>

**3. El nivel de servicio ofrecido, por parte de los profesores que dirigen el proceso enseñanza aprendizaje en cuanto a puntualidad, trato, manejo de temas relacionados con el aprovechamiento de sus hijos es...?**

Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>

**4. ¿Qué trámite es el que con mayor frecuencia realiza usted en la secretaria de la institución?**

- |                       |                          |                           |                          |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Certificaciones       | <input type="checkbox"/> | Certificados de promoción | <input type="checkbox"/> |
| Proceso de matrículas | <input type="checkbox"/> | Justificaciones de faltas | <input type="checkbox"/> |
| Otros                 | <input type="checkbox"/> |                           |                          |

**5. El tiempo de respuesta de los trámites solicitados en el área administrativa de la unidad educativa oscila entre:**

- |                   |                          |          |                          |                 |                          |
|-------------------|--------------------------|----------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Menos de 24 horas | <input type="checkbox"/> | 24 horas | <input type="checkbox"/> | Más de 24 horas | <input type="checkbox"/> |
|-------------------|--------------------------|----------|--------------------------|-----------------|--------------------------|

**6. Al momento de atenderle el personal administrativo utiliza la tecnología**

- |                     |                          |                |                          |
|---------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| Muy frecuentemente  | <input type="checkbox"/> | Frecuentemente | <input type="checkbox"/> |
| Con poca frecuencia | <input type="checkbox"/> | Nunca          | <input type="checkbox"/> |

**7. ¿Cómo usted calificaría la atención en general del personal administrativo?**

- |           |                          |           |                          |
|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> | Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno     | <input type="checkbox"/> | Regular   | <input type="checkbox"/> |



# UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVA

CARRERA SERVICIOS GERENCIALES

**Entrevista aplicada a la Directora de la Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación.**

**Implementación de la TICS a la gestión administrativa a la Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación.**

**1. Mencione algunos aspectos positivos y negativos sobre la utilización de tecnología en procesos administrativos en los planteles educativos?**

**Aspectos positivos**

**Aspectos negativos**

.....  
.....

.....  
.....

**1. Para el desarrollo de las funciones administrativas del plantel cuenta con el personal suficiente y capacitado?**

.....  
.....

**2. ¿Cree Ud. que implementando herramientas tecnológicas mejoraría la gestión administrativa de la institución?**

.....  
.....

**3. Apoyaría mediante su gestión a que se incorpore una plataforma ofimática para el desarrollo de las actividades a nivel administrativo en la escuela y con ello mejorar la dirección Estratégica.**

.....  
.....  
.....

**4. La actualización de conocimientos es un punto importante en el desarrollo profesional del personal, ¿Usted está de acuerdo con esta afirmación?.**

.....  
.....  
.....

**5. ¿Es parte de las políticas de la institución la capacitación del personal en el uso de tecnologías?**

.....  
.....

**6. ¿Existen procesos administrativos establecidos dentro de un manual de procesos de la institución?**

.....  
.....

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ.**  
**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES**

**FICHA DE OBSERVACION DIRECTA**

**Tema:** Tics como herramientas administrativas en la Escuela Fiscal Mixta Nueva Generación

**Lugar:** Escuela Fiscal Mixta “Nueva Generación”

**Nombre del Investigador:** Lic. Olives Centeno

**Fuente:**

**Fecha de la Observación:** lunes 13 de julio

Novedades encontradas	Situación encontrada		Observaciones
	Si	No	
El plantel educativo cuenta con espacio físico para el desarrollo de las funciones administrativas.			
El espacio físico donde se realizan las funciones administrativas cuenta con computadora			
Cuenta con copiadora			
Cuenta con escáner			
Cuenta con Impresora			
Cuenta con Teléfono			
Cuenta con Servicio de internet			
Están conectadas en red las computadoras			
Para el desarrollo de las actividades administrativas utiliza herramientas informáticas			
La computadora tiene instalado el sistema operativo Windows			
La computadora tiene instalado el sistema operativo Ubuntu			
La computadora tiene instalado Microsoft Office			
La computadora tiene instalado Open Office Org			
Cuentan con servicio de internet			

Manejan correo electrónico			
Utilizan Navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer)			
La unidad educativa tiene integrado personal para el área administrativa			
Las personas que laboran en el área administrativa están capacitadas			
Existe dentro de la Dirección un manual de procesos y funciones			
El personal administrativo tiene asignadas sus funciones			
Entre los documentos que se generan el área administrativa están los oficios			
En el área administrativa se genera memorándum			
En el área administrativa se realiza registro de asistencia de estudiantes			
En el área administrativa se realiza registro de asistencia de docentes			
En el área administrativa se realiza informes			
El personal administrativo está capacitado para realizar sus funciones			
Existen delegaciones de funciones en la institución educativa			
La institución posee un organigrama funcional			
Posee una estructura adecuada para el desempeño de las funciones administrativas			
Existe un archivo digital de las comunicaciones y documentos generados en la institución			
Existe un archivo físico para la comunicación y generación de documentos			
Hay una persona designada para cumplir con el control y manejo del archivo institucional.			