INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de negocios

Diseño de un plan de mejora continua, para optimizar los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, en el sector de La Armenia, en Quito, durante el primer semestre del 2025.

Doris Lorena Duque Castillo

Edward Ramiro Montenegro Cruz

Administración de empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración.

Quito, 08 de junio del 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Diseño de un plan de mejora continua, para optimizar los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, en el sector de La Armenia, en Quito, durante el primer semestre del 2025.

Nombres y Apellidos del estudiante 1 Doris Lorena Duque Castillo

Nombres y Apellidos del estudiante 2 Edward Ramiro Montenegro Cruz

Ing. Enma Mariely Torres Espín, Mgtr.

Quito, 08 de junio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Edward Ramiro Montenegro Cruz

Código estudiante: 2412

Cédula de identidad: 1710365790

Lugar y fecha: Quito, 9 de mayo de 2025

Nombres y apellidos: Doris Lorena Duque Castillo

Código estudiante: 2279

Cédula de identidad: 1719932947

Lugar y fecha: Quito, 9 de mayo de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Este trabajo es el resultado del estudio, el esfuerzo, la perseverancia y el enorme deseo de alcanzar una meta postergada, por ello quiero dedicárselo a quienes considero que de una u otra forma han contribuido en su consecución.

A Dios Todopoderoso, porque me dio el propósito, la sabiduría, la fuerza y el valor para alcanzar este logro.

A mi madre Martha Cecilia y a mi abuelita Ernesta María, a quienes perdí muchos años atrás, porque ellas con su amor y consejos inculcaron en mí muchos valores y anhelaron siempre verme conquistar el mundo. Estoy seguro que desde el cielo estarán felices y orgullosas de mi logro.

A mi padre Hugo Ramiro quien sin duda ha sido mi ejemplo a seguir y de quien aprendí que el esfuerzo, el trabajo bien hecho y la perseverancia traen sus frutos y nos lleva al éxito.

A mi esposa María Cristina, quien ha caminado a mi lado, con su amor y apoyo siempre incondicional, ha sido y sigue siendo el cimiento que me ha sostenido en los días más difíciles.

A mis adorados hijo Ramiro y María Camila que han sido mi fuente de inspiración, este logro también se los debo, es para y por ustedes.

Finalmente, a Mila, mi fiel y cariñosa perrita que me acompañó y estuvo junto a mí en innumerables actividades y tareas, su silenciosa y cariñosa compañía, alegraron mis jornadas estudiantiles.

AGRADECIMIENTO

Con gratitud profunda agradezco al Instituto Tecnológico San Antonio que hizo posible la culminación de mi proceso académico y a sus autoridades por el compromiso al brindarnos educación de calidad.

Agradezco a todos los docentes que a lo largo del camino tuvieron paciencia y dedicación, compartieron sus conocimientos y experiencia con nosotros, sus alumnos y fueron fundamentales en la consecución de este logro.

Un profundo agradecimiento a Doris Lorena Duque, mi compañera en el proyecto, por su compromiso, esfuerzo y dedicación, por demostrar mucha responsabilidad, así como por su amistad y don de gente durante todo el trayecto de este proceso. Sin duda alguna, sin su valiosa ayuda, hubiera sido más difícil la consecución de este proyecto.

Un especial agradecimiento a mis tutores de titulación, quienes también con su guía pusieron su granito de arena para la culminación exitosa de este proyecto.

A todos mis compañeros que, con su amistad, colaboración y esfuerzo conjunto, enriquecieron de gran forma todo mi camino académico.

Finalmente, mi agradecimiento al Gobierno Nacional, quien me adjudicó la beca que hizo posible este logro.

RESUMEN

El trabajo titulado “Diseño de un plan de mejora continua, para optimizar los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, en el sector de La Armenia, en Quito, durante el primer semestre del 2025”, tiene como objetivo general diseñar un plan que permita mejorar de manera sostenida la gestión administrativa de dicho centro educativo, garantizando una administración más eficiente, ordenada y enfocada en la calidad del servicio. El problema identificado se relaciona con la sobrecarga de funciones, la falta de procesos estandarizados, deficiencias en el manejo financiero y la escasa incorporación de tecnología, lo cual afecta la sostenibilidad y competitividad institucional. Para abordar esta problemática, se aplicó una metodología de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), utilizando encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal administrativo, docentes y representantes legales. A partir del diagnóstico, se diseñó un plan basado en la gestión por procesos y en el ciclo de mejora continua PDCA, que incluye acciones como la redistribución de responsabilidades, incorporación de herramientas tecnológicas, fortalecimiento del control financiero y capacitación continua del personal. Los resultados reflejan una percepción neutral a negativa sobre la gestión actual, lo que evidencia la necesidad y pertinencia de implementar mejoras inmediatas. El entregable final consiste en un plan de mejoramiento administrativo estructurado, acompañado de un sistema de métricas específicas y cuantificables (KPIs), orientado a evaluar la eficiencia, la gestión financiera, la atención al cliente y la satisfacción del personal. Este plan busca no solo resolver los problemas internos, sino también posicionar al Centro de Educación Inicial Vivi como una institución modelo en administración educativa dentro de su sector. La propuesta es viable y se adapta a los recursos y capacidades de la institución, promoviendo su sostenibilidad a mediano y largo plazo.

Palabras clave: *Diseño, Plan, Mejora continua, Procesos administrativos, Educación inicial.*

ABSTRACT

The project, titled "Design of a Continuous Improvement Plan to Optimize Administrative Processes at the Vivi Early Childhood Education Center, in the La Armenia Sector of Quito, during the First Half of 2025," aims to design a plan that sustainably enhances the school's administrative management, ensuring a more efficient, organized, and quality-driven administration.

The identified challenges include an overload of responsibilities, a lack of standardized processes, deficiencies in financial management, and limited use of technology—all factors affecting the institution's sustainability and competitiveness. To address these issues, a mixed-methods methodology (quantitative and qualitative) was employed, utilizing structured surveys and semi-structured interviews with administrative staff, teachers, and legal representatives.

Based on the diagnostic findings, a plan was developed centered on process management and the continuous improvement cycle (PDCA). Proposed actions include redistributing responsibilities, incorporating technological tools, strengthening financial controls, and providing continuous staff training. Results indicated a neutral to negative perception of current management, underscoring the urgency and relevance of implementing immediate improvements.

The final deliverable consists of a structured administrative improvement plan accompanied by a system of specific, quantifiable metrics (KPIs) designed to evaluate efficiency, financial management, customer service, and staff satisfaction. This plan aims not only to solve internal challenges but also to position the Vivi Early Childhood Education Center as a model institution in educational administration within its sector. The proposal is viable, aligned with the institution's resources and capabilities, and promotes medium- and long-term sustainability.

Keywords: *design, plan, continuous improvement, administrative processes, early childhood education.*

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 16

1.1. Planteamiento del Problema. 16

1.2. Justificación. 17

1.3. Alcance. 19

1.4. Objetivos general y específicos. 19

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 21

2.1. Marco teórico. 21

2.1.1. Estrategias de mejora continua. 21

2.1.1.1. Análisis de la situación actual del centro. 21

2.1.1.2. Objetivos para definir mejoras. 22

2.1.1.3. Desarrollo de acciones de mejora. 23

2.1.2. Capacitación del personal administrativo. 23

2.1.2.1. Determinación de necesidades específicas de capacitación. 24

2.1.2.2. Creación de programas de capacitación. 25

2.1.2.3. Evaluación de los resultados del aprendizaje. 25

2.1.3. Ejecución de herramientas de mejora. 26

2.1.3.1. Implementación de métodos específicos. 27

2.1.3.2. Supervisión de los procesos administrativos. 27

2.1.3.3. Ajustes y retroalimentación. 28

2.1.4. Efectividad en la asignación de recursos. 29

2.1.4.1. Evaluación de costos y beneficios. 29

2.1.4.2. Optimización en la utilización de recursos materiales y humanos. 30

2.1.4.3. Utilización de herramientas tecnológicas. 31

2.1.5. Perfeccionamiento de los tiempos de respuesta.....31

2.1.5.1. Reconocimiento de trámites lentos. 32

2.1.5.2. Sugerencias de mejora en específicos procesos.....32

2.1.5.3. Toma de tiempos anterior y posterior a las mejoras. 33

2.1.6. Satisfacción de las partes interesadas. 33

2.1.6.1. Encuesta de satisfacción para el personal administrativo. 34

2.1.6.2. Encuesta de satisfacción para padres y representantes. 34

2.1.6.3. Estudio de resultados y mejora continua para atención al usuario. 35

2.2. Marco conceptual.....37

2.3. Marco legal. 39

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....41

3.1. Tipo de investigación.....41

3.2. Enfoque.....41

3.3. Herramientas metodológicas.....42

3.4. Técnicas 42

3.5. Estudios iniciales. 43

3.5.1. Organización gráfico de variables.....43

3.5.2. Matriz de operacionalización de variables. 47

3.5.3. Tabla de criterio de inclusión/exclusión.....49

3.5.4. Muestreo. 50

3.6. Desarrollo 51

3.6.1. Instrumentos de investigación 52

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 59

4.1. Análisis de resultados 59

4.1.1. Resultados de encuestas a personal administrativos 59

4.1.2. Resultados de encuestas a personal docente 71

4.1.3. Resultados de encuestas a representantes legales 80

4.1.4. Resultados de entrevistas 90

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 96

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 99

ANEXOS 102

Anexo 1 – Entregable (Producto) 102

Anexo 2 – Formato de encuesta 122

Anexo 3 – Formato de entrevista 125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....48

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión.....49

Tabla 3. Resultados de entrevistas.....90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1. Variable independiente: Plan de mejora del proceso administrativo 44

Figura. 2. Optimización de los procesos administrativos 46

Figura. 3. Resultados pregunta 1.....59

Figura. 4. Resultados pregunta 2.....60

Figura. 5. Resultados pregunta 3.....61

Figura. 6. Resultados pregunta 4.....62

Figura. 7. Resultados pregunta 5.....63

Figura. 8. Resultados pregunta 6.....64

Figura. 9. Resultados pregunta 7.....65

Figura. 10. Resultados pregunta 8.....66

Figura. 11. Resultados pregunta 9.....67

Figura. 12. Resultados pregunta 10.....68

Figura. 13. Resultados pregunta 11.....69

Figura. 14. Resultados pregunta 12.....70

Figura. 15. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 1.....71

Figura. 16. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 2.....72

Figura. 17. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 3.....73

Figura. 18. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 4.....74

Figura. 19. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 5.....75

Figura. 20. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 6.....76

Figura. 21. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 7.....77

Figura. 22. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 8.....78

Figura. 23. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 9.....79

Figura. 24. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 1.....80

Figura. 25. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 2.....81

Figura. 26. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 3.....82

Figura. 27. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 4.....83

Figura. 28. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 5.....84

Figura. 29. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 6.....85

Figura. 30. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 7.....86

Figura. 31. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 8.....87

Figura. 32. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 9.....88

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

A nivel mundial, la administración en instituciones educativas ha cobrado importancia como un elemento esencial en la mejora de la calidad de la educación. En numerosos países, la evaluación de la gestión administrativa se considera una herramienta esencial tanto en la administración como en la política educativa, ya que facilita la optimización de procesos y garantiza la eficacia en la toma de decisiones. Las tendencias globales apuntan a un incremento en la utilización de sistemas para el control de la calidad y métodos que recopilan y analizan los datos que respaldan la gestión educativa. El análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal) resalta la finalidad que tiene la tecnología en la administración de procesos educativos y la presión de factores económicos que impactan la sostenibilidad financiera de diversas instituciones. Además, en muchos países, las regulaciones gubernamentales fomentan un mayor escrutinio sobre la calidad educativa, exigiendo transparencia y eficiencia en la gestión.

En el ámbito educativo en el Ecuador, especialmente en Quito, el aumento de la oferta de instituciones educativas, tanto públicas como privadas, ha creado un entorno competitivo para los centros de educación inicial. Específicamente en La Armenia, el crecimiento de centros de desarrollo infantil y guarderías ha afectado directamente la demanda de ciertos centros, particularmente aquellos que no logran destacarse por la calidad de su servicio o su propuesta de valor. Asimismo, la situación económica ejerce una influencia significativa, ya que la situación financiera de muchas familias afecta su capacidad para inscribir a sus hijos en instituciones privadas, lo que impacta la estabilidad financiera de los centros. La escasa gestión administrativa y financiera en diversas instituciones educativas se traduce en

incidencias que van desde el aumento de deudas hasta la incapacidad de ejecutar mejoras en la infraestructura o en el servicio ofertado.

Entre los principales problemas del Centro de Educación Inicial Vivi, tenemos, la inadecuada gestión administrativa. Aunque el personal administrativo, docente y de servicios tiene funciones específicas, en muchas ocasiones deben asumir responsabilidades adicionales, lo que provoca una sobrecarga laboral. Esta sobrecarga genera desatención a los niños, problemas de disciplina y demoras en la planificación de las Unidades Didácticas. Además, la falta de un control riguroso de los ingresos y egresos del centro repercute en la contabilidad, dificultando tener una visión clara de los resultados económicos, lo que complica además tomar decisiones informadas acerca de la viabilidad financiera de la institución. Por si fuera poco, los costos de matrícula y pensión son altos en comparación con otras instituciones, lo que, sumado a la situación económica del país, contribuye a la reducción de la demanda en el centro.

La pregunta principal de esta investigación es: ¿Que estrategias se pueden implementar para optimizar la gestión administrativa en el Centro de Educación Inicial Vivi, y así garantizar la estabilidad financiera frente a la competencia que cada vez va en aumento?

1.2. Justificación.

Este estudio es fundamental, ya que analiza desafíos clave en la gestión educativa, como la sobrecarga de tareas del personal, la insuficiencia de control financiero y la alta competitividad en un sector educativo saturado. Estas problemáticas afectan tanto la calidad del servicio brindado a los estudiantes como la estabilidad económica de la institución.

“A nivel mundial, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, en adelante UNESCO (2021), los Estados buscan propiciar una educación de calidad” (Del Pezo, 2022, p. 4). Por esta razón, el objetivo es diseñar un plan de

optimización administrativa que mejore la eficiencia en la gestión, beneficiando tanto a la institución como a toda la comunidad educativa.

Este trabajo aportará con el avance del conocimiento relacionado a la gestión administrativa en la educación infantil, un campo que ha sido escasamente analizado en Ecuador y en otros países. La administración en la educación juega un papel fundamental para mejorar la calidad académica, pero su efectividad depende de un enfoque organizado y direccionado a la gestión de procesos. Este estudio ayudará y facilitará la administración, dentro del contexto de la educación inicial, brindando recursos y enfoques ajustadas a sus necesidades específicas. También se estudiarán nuevas estrategias de gestión que podrían ser aplicables en otros centros infantiles, que enfrenten situaciones parecidas.

Los resultados de esta investigación indicarán de forma directa el desempeño del Centro de Educación Inicial Vivi. Se espera que la propuesta de mejora administrativa agilice los procesos administrativos internos y de este modo, ayudar a incrementar la calidad educativa. Un método de gestión optimo permitirá un manejo apropiado de los recursos financieros, una distribución proporcional de las responsabilidades del personal mejorará la imagen de la institución ante otras del sector. Asimismo, este estudio permitiría que el centro de Educación Inicial Vivi, se tome como un modelo a seguir para otras instituciones que presentan inconvenientes similares.

El impacto de esta investigación influirá de manera inmediata a los estudiantes, profesores, y familias que tengan cercanía al Centro de Educación Inicial Vivi. Al elevarse la calidad del servicio educativo, se potenciará el desarrollo integral de los niños, estableciendo las bases para su éxito tanto académico como personal. Una gestión eficaz en la institución creará un ambiente laboral más equilibrado y productivo, reducirá la tensión y mejorará en toda la comunidad educativa la calidad de vida y en el largo plazo, esto puede elevar los estándares educativos del sector.

La investigación es viable en cuanto a recursos, tiempo y acceso a información. Hay colaboración del personal del centro educativo para la recolección de datos y revisión de los procesos actuales. Además, se dispone de herramientas teóricas y metodológicas a través de fuentes académicas. El tiempo estimado para la investigación es de cuatro meses, permitiendo un análisis detallado.

1.3. Alcance.

Este estudio será de tipo descriptivo y explicativo, ya que busca identificar y analizar los problemas administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi para proponer un plan de mejoramiento. La variable principal a estudiar es la gestión administrativa, con el fin de determinar cómo esta influye en el rendimiento institucional y la competitividad.

El contexto geográfico se delimita al sector de La Armenia, en la ciudad de Quito y se centrará en un análisis temporal que abarcará el presente año académico, con un enfoque social en la comunidad educativa del centro infantil. El estudio cubrirá únicamente los procesos administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi, excluyendo aspectos pedagógicos que no se relacionen directamente con la gestión.

El alcance está justificado por la necesidad de proponer mejoras específicas para optimizar los recursos y procesos administrativos del centro, de acuerdo con los objetivos planteados. La viabilidad del estudio se garantiza mediante el acceso a la información interna del centro y el tiempo estimado de seis meses para la recolección de datos y análisis.

1.4. Objetivos general y específicos.

General.

Diseñar un plan para la mejora continua del área administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi, en el sector de la Armenia en Quito, durante el primer semestre del 2025**.**

Específicos.

- Identificar los problemas y necesidades administrativas del Centro de Educación Inicial Vivi, mediante un diagnóstico integral de sus procesos internos, con el fin de que se establezcan las áreas que requieren mejora.
- Diseñar un plan de mejoramiento administrativo basado en la gestión por procesos, que optimice la distribución de responsabilidades, el control financiero y la calidad educativa, para la mejora del rendimiento institucional.
- Establecer métricas de evaluación específicas y cuantificables para dar seguimiento a la ejecución y los efectos del plan de mejora administrativa en el Centro de Educación Infantil Vivi, asegurando una evaluación continua que respalde la toma de decisiones informadas y la sustentabilidad de las iniciativas propuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico.

2.1.1. Estrategias de mejora continua.

La permanente mejora en los procedimientos de administración es un enfoque de tipo estratégico, el cual posibilita a las empresas a mejorar sus funciones a través de reconocer las oportunidades de la eficacia y de la calidad. Para el aspecto del Centro de Educación Inicial Vivi, la aplicación de un plan de mejora es crucial para poder afrontar los retos de administración y económicas que tiene la entidad, lo cual va a garantizar un manejo eficiente que va a favorecer al personal docente, alumnos y sus familiares (Rodrigo & Obregón, 2022).

Dicho enfoque tiene sus fundamentos en metodologías como es el Ciclo de Deming (PDCA: Plan, Do, Check, Act), el optimizar procedimientos y mejorar los recursos, con el fin de conseguir altos estándares de eficacia funcional. Bajo este aspecto, la evaluación de la actual situación va a posibilitar reconocer las deficiencias de administración y determina una base objetiva para las mejoras, estableciendo objetivos específicos que van a enfocar el cambio de los procedimientos más importantes. Luego de esto, el desarrollar acciones puntuales va a garantizar la aplicación de estrategias que mejoren la toma de decisiones, faciliten el control económico y optimicen la comunicación, aportando de esta manera a la sostenibilidad y a la competitividad en la institución educativa.

2.1.1.1. Análisis de la situación actual del centro.

El análisis de la actual situación es un paso importante para aplicar métodos de mejora continua, dado a que posibilita que se reconozca cuáles son los puntos críticos en el manejo del Centro Educativo Inicial Vivi e identificar las zonas en las cuales el manejo denota falencias. Para este caso, el análisis inicial se puede efectuar mediante recursos como es el

FODA, el análisis PESTEL, mismas que brindan una perspectiva integran de la actual situación de administración (Reyes, 2021).

Entre las más importante deficiencias se encuentra la sobrecarga laboral de la administración, la falta de procesos estandarizados y el manejo económico ausente, además de la baja incorporación de recursos tecnológicos para la gestión. A más de ello, es importante tener en consideración la repercusión de elementos externos, tales como la competencia con demás centro de educación en la ciudad de Quito y la actual situación financiera de la sociedad, elementos que inciden en la matrícula y en la estabilidad económica del centro. La recolección de datos a través de encuestas, entrevistas y la revisión documental va a aportar a tener un diagnóstico específico que va a servir de base para el desarrollo del plan de mejora.

2.1.1.2. Objetivos para definir mejoras.

Para determinar estrategias eficientes de mejora, es crucial establecer objetivos claros, que sean medibles y que puedan guiar el proceso de mejora de administración en el Centro de Educación Inicial Vivi. Tales objetivos tienen que estar alineados con la misión y la visión de la institución, lo cual va a garantizar la eficacia en el manejo y en la satisfacción de la comunidad educativa. Entre los objetivos más importantes está el mejorar la distribución de responsabilidades en el equipo de administración para disminuir que exista sobrecarga laboral, la aplicación de métodos de manejo económico posibilita optimizar la planificación de presupuesto y que se incluyan recursos digitales para que se agilice el proceso de matrículas, los pagos y la comunicación con los representantes (González et al., 2020).

Adicional a ello, se tiene que priorizar el desarrollo de indicadores claves de desempeño (KPIs) los cuales posibilitan calcular la eficacia de las estrategias implementadas, esto garantiza que el planteamiento de mejora tenga una repercusión positiva en la eficacia

funcional del centro. La definición de estos propósitos va a facilitar que se tomen decisiones informadas y aporta a la sostenibilidad a largo plazo del Centro de Educación Inicial Vivi.

2.1.1.3. Desarrollo de acciones de mejora.

De acuerdo a Reyes (2021), cuando se hayan establecido los objetivos, se requiere determinar las acciones puntuales que vayan a posibilitar el cambio eficiente en los procesos de administración de la institución. Entre las más destacadas acciones de mejora está el reestructurar los flujos laborales en el área de administración para mejorar la designación de tareas y prevenir que se dupliquen las funciones, lo cual hace que exista una gestión agilizada y eficaz. De igual forma, se plantea digitalizar los procedimientos más importantes a través del uso del software para el manejo educativo, lo cual facilita el control económico, la planificación académica y la comunicación con toda la comunidad educativa. Además de aquello, se recomienda aplicar un método de seguimiento y de análisis permanente que posibilite vigilar cómo va a ser la repercusión de las mejoras, reconociendo las áreas que tienen oportunidad, ajustando de esta forma las estrategias según se requiera (Suárez & Zeña, 2022).

Otras de las acciones se incorporan el capacitar al personal de manejo administrativo y de atención al cliente, así también como estandarizar los procesos internos para que se garantice la coherencia y la eficiencia en el manejo de la institución. La implementación de las mencionadas estrategias va a asegurar la permanente mejora en el manejo de la administración y va a aportar a que exista un crecimiento sostenible en el Centro de Educación Inicial Vivi.

2.1.2. Capacitación del personal administrativo.

La capacitación al talento humano de administración es un pilar importante para que el proceso de mejora tenga éxito, dado a que posibilita que se refuercen las competencias del equipo de trabajo y que se garantice la apropiada implementación de las estrategias de

organización. En el aspecto del Centro de Educación Inicial Vivi, la capacitación es aún más importante dado a que se requiere mejorar el manejo de administración y que los retos de la institución sean atendidos. La capacitación del talento humano se tiene que enfocar en optimizar la planificación y la realización de procedimientos de administración, reforzar el manejo económico y que se desarrollen destrezas en la utilización de recursos tecnológicos que vayan a facilitar el manejo de la institución (Brenes, 2022).

Para aquello, se requiere efectuar un diagnóstico de las necesidades más puntuales de capacitación, crear programas de formación que se adapten a las necesidades de la institución y determinar métodos de análisis que posibiliten calcular la repercusión del aprendizaje en la eficacia operativa. Esta capacitación no solo va a beneficiar a los trabajadores, sino que así mismo aporta a optimizar el entorno laboral, disminuir el estrés debido a la sobrecarga de trabajo y mejorar el servicio de educación, incentivando a un ambiente organizacional más eficaz y competitivo.

2.1.2.1. Determinación de necesidades específicas de capacitación.

Previamente a crear un programa de capacitación, es importante reconocer cuáles son las necesidades del personal de administración del Centro de Educación Inicial Vivi para que se garantice que dicha capacitación abarque las principales falencias que se han reconocido en el análisis actual. Para aquello, se pueden usar recursos como entrevistas, encuestas y el análisis del desempeño, con el objetivo de saber las competencias que necesitan de refuerzo (Cerdas et al., 2021).

De acuerdo a Cerdas et al. (2021), entre las zonas más importantes de capacitación está el manejo de procedimientos de administración, manejar recursos tecnológicos enfocados en la administración de educación, planificar y realización de presupuestos, así mismo como optimizar la atención al cliente y la comunicación con la comunidad. Además es crucial tomar en consideración desarrollar destrezas blandas, tales como los trabajos en

equipo, la toma de decisiones y la solución de inconvenientes, mismas que son cruciales para un desenvolvimiento de administración eficaz. Al reconocer tales requerimientos de capacitación se va a poder crear un programa enfocado a lo mismo el cual tiene que abarcar estas necesidades de forma específica en la institución y que además aporte a mejorar los procesos de administración.

2.1.2.2. Creación de programas de capacitación.

El crear programas de programas de capacitación tiene que regirse en un enfoque de tipo práctico y que se encuentre adaptado a los requerimientos del personal de administración del Centro de Educación Inicial Vivi, lo cual va a garantizar que los contenidos se puedan aplicar en su espacio laboral. Para aquello se pueden crear cursos y talleres de forma presencial o virtual, junto con una metodología que fusione la práctica y la teórica incentivando a la participación activa de los trabajadores (Álvarez et al., 2022).

Entre los temas prioritarios para la capacitación está el manejo eficaz de tiempo y de tareas, el uso del Software de administración de Educación, planificación y realización de presupuestos, así también como estrategias para optimizar la comunicación interna y la atención a los representantes. Además, se pueden incorporar módulos acerca de normas de Educación y principios de mejora continua que posibiliten al personal entender la importancia de sus funciones para mejorar el centro. La capacitación tiene que contar con materiales didácticos apropiados, el acceso a plataformas digitales y que sea acompañado de expertos en el área de administración, esto va a asegurar el que el aprendizaje sea eficaz y se pueda aplicar en el espacio laboral

2.1.2.3. Evaluación de los resultados del aprendizaje.

Para que se garantice la efectividad del programa de capacitación es importante determinar métodos de evaluación que permitan calcular la repercusión del aprendizaje en el desempeño del personal de administración del centro de Educación Inicial Vivi. Este análisis

se puede efectuar a través de prueba de conocimientos, encuestas de satisfacción, análisis de desempeño y el seguimiento de indicadores que denoten mejoras en el manejo de administración (Chen-Quesada et al., 2020).

Además de ello, se sugiere efectuar sesiones de retroalimentación con los trabajadores, enfocado a reconocer las áreas que necesitan de fortalecer su formación. El cálculo de estos resultados va a posibilitar efectuar ajustes en los programas de capacitación y que se asegure que el aprendizaje aporte a mejorar los procesos de administración del centro. Un personal capacitado es un recurso estratégico que se usa para la mejora continua y la sostenibilidad de la entidad.

2.1.3. Ejecución de herramientas de mejora.

El aplicar recursos de mejoras es un pilar importante en la mejora del manejo de administración del centro de Educación Inicial Vivi. Dado a que posibilita modificar los procedimientos internos en base a las metodologías estructuradas y que estén adaptadas a la realidad de la entidad. El incorporar recursos como el manejo por procesos, o automatizar las tareas de administración y el control de indicadores del desenvolvimiento va a garantizar una administración más eficaz, disminuyendo los tiempos y costos operativos (Alvarado, 2022).

No obstante, la eficacia de estos recursos va a depender de una apropiada planificación y realización, lo cual implica implementar métodos específicos que mejoren las operaciones diarias, una permanente supervisión de los procesos administrativos que aseguren su apropiado desarrollo e implementar ajustes y retroalimentación permanentes para optimizar su funcionamiento. Mediante este enfoque, el centro de Educación va a poder consolidar una estructura más ágil y eficiente, reforzando su capacidad para afrontar retos de administración y que se garantice un servicio de calidad ya sea para los estudiantes como para sus representantes.

2.1.3.1. Implementación de métodos específicos.

La aplicación de mecanismos específicos en el manejo de administración es importante para conseguir una mejora continua en el centro de Educación Inicial Vivi, dado que posibilita estandarizar procedimientos y mejorar el uso de recursos. Entre las metodologías más eficientes está el Ciclo de Deming (PDCA: Plan, Do, Check, Act), que va a facilitar reconocer falencias y dar una solución progresiva de los problemas de administración, y el manejo por procesos, que posibilita estructurar las actividades de administración en función de tener un impacto positivo en la eficacia operativa (Conejo & Dobles, 2024).

Así mismo, recursos como, Lean Management, que se enfoca en disminuir desperdicios y maximizar la productividad, y la automatización de tareas a través del software de gestión educativa, aportan a que se agilice la administración de las matrículas, pagos y la comunicación con los representantes. Implementar estos mecanismos tiene que estar enfocado con los objetivos del plan de mejora, garantizando así que cada acción aplicada tenga una repercusión que vaya acorde a la eficacia y a la sostenibilidad del centro de Educación. De igual forma es importante tener la capacitación del personal para que se asegure una apropiada incorporación de estos mecanismos, disminuyendo la resistencia al cambio y que se facilite que la modificación esté enfocada a un manejo de administración más eficaz (Conejo & Dobles, 2024).

2.1.3.2. Supervisión de los procesos administrativos.

Una supervisión eficiente de los procedimientos de administración es crucial para que se garantice que los recursos de mejora aplicados puedan llegar a su objetivo y que se creen los resultados que se esperan en el manejo del centro de Educación Inicial Vivi. La vigilancia permite reconocer las desviaciones que pueda tener la realización de las tareas, corregir

falencias en tiempo real y que se refuerce que se cumplan los procesos de administración a través del análisis constante del desempeño organizacional (Ramos, 2023).

De acuerdo a Trevera-Dávila (2020), se puede usar recursos como indicadores claves de desempeño (KPIs), auditorías internas y métodos de monitoreo digital, los cuales van a facilitar el seguimiento de la eficacia en zonas como es la administración de recursos económicos, el manejo de personal y planificar institucionalmente. Además, la supervisión tiene que ser participativa e incluir ya sea al personal de administración como a la dirección del centro, incentivando a que haya un enfoque de colaboración que posibilite reconocer las oportunidades de mejora desde distintas ópticas. La comunicación interna tiene un rol importante en este procedimiento dado a que una supervisión eficiente necesita de canales eficaces y claros para recolectar y analizar la información, asegurando que los procesos sean apropiadamente seguidos y que cualquier desperfecto se pueda corregir de forma pertinente

2.1.3.3. Ajustes y retroalimentación.

La retroalimentación y la capacidad de ajuste son componentes importantes en la realización de herramientas de mejora, dado que posibilita mejorar los procesos de administración en base a una evaluación permanente de resultados y de experiencia de los empleados. La recolección de datos acerca del desempeño de las estrategias aplicadas va a facilitar que se reconozcan las zonas que necesitan de cambios, lo cual asegura que la mejora continua sea un procedimiento dinámico y que se puede adaptar a los requerimientos fluctuantes del centro de Educación Inicial Vivi (Trevera-Dávila, 2020).

Para que ello, es importante determinar métodos de análisis periódicos, como reuniones de supervisión con el personal administrativo, encuesta de satisfacción enfocadas a los docentes y padres de familia y el análisis de métricas de eficacia operativa. La retroalimentación que se consiga de esto tiene que traducirse en acciones puntuales, ya sea a través de reformular los procesos de administración, incorporar nuevos recursos tecnológicos

o brindar adicional capacitación al talento humano. Además, el procedimiento se tiene que realizar de forma proactiva, anticipándose a probables dificultades e incentivando una cultura organizacional que se rige en la mejora continua y en pretender la excelencia en el manejo educativo. Al mantener un enfoque flexible y que se basa en la retroalimentación, el centro va a poder garantizar una administración eficaz y sostenible a largo plazo, lo cual asegura que los recursos que mejoran implementados tengan un impacto positivo y a largo plazo

2.1.4. Efectividad en la asignación de recursos.

La designación eficaz de herramientas en el centro de Educación Inicial Vivi es un aspecto primordial para que se garantice el apropiado funcionamiento de los procedimientos de administración y la sostenibilidad económica de la empresa. Una apropiada gestión de los recursos posibilita mejorar costos, potenciar beneficios y que se asegure una distribución igual de materiales y de capital humano en función de los requerimientos de la entidad. Para conseguir este objetivo es importante efectuar un análisis detallado de los costos y beneficios relacionados a cada área de administración, determinando prioridades que favorezcan que se cumplan los objetivos estratégicos (Trevera-Dávila, 2020).

De igual forma el mejorar el uso de recursos materiales humanos tiene un rol importante en disminuir desperdicios y optimizar la productividad, incentivando una cultura organizacional que se enfoca en la eficacia y en el correcto uso de los insumos que están disponibles. Bajo este sentido, el incorporar recursos tecnológicos facilita que los procesos se automaticen, optimiza la comunicación interna y así agilita que se tomen decisiones, posibilitando que la administración del centro de Educación esté regida en datos objetivos y en estrategias correctamente fundamentadas.

2.1.4.1. Evaluación de costos y beneficios.

El análisis de costos y beneficios es un recurso importante para que se tomen decisiones en el aspecto de administración del Centro Educativo inicial, dado que posibilita

analizar la rentabilidad de cada inversión efectuada en el aspecto educativo y de administración. Ese análisis se rige en reconocer los gastos operativos tales como salarios del personal, adquirir recursos y mantener la infraestructura, diferente a los beneficios conseguidos en los términos de eficacia, calidad de servicio y satisfacción de la comunidad educativa (Valencia et al., 2020).

La implementación de modelos económicos como el análisis de costo-beneficio (ACB) y el retorno de inversión (ROI), va a facilitar que se cuantifique el impacto financiero de cada acción aplicada, posibilitando que se prioricen ciertas estrategias que tienen más resultados positivos con menores costos. Además de ello, el análisis permanente de tales indicadores permite reconocer las áreas de mejora en el manejo de recursos, asegurando un balance entre la estabilidad económica del centro y el ofrecer un servicio de calidad

2.1.4.2. Optimización en la utilización de recursos materiales y humanos.

El mejorar el uso de recursos materiales humanos es un elemento importante en el manejo eficaz de cualquier empresa, dado que posibilita disminuir costos que no se necesitan y optimizar la productividad del personal. Para el caso del centro de Educación Inicial Vivi, es importante determinar métodos de control y distribución eficaz de materiales didácticos y de administración, previniendo desperdicios y que se asegure la disponibilidad de los mismos en los momentos que se requiera (Cuba y Cardenas, 2024).

De igual forma, mejorar el talento humano quiere decir designar funciones y responsabilidades de forma estratégica, asegurando que cada empleado tenga una función que vaya acorde a sus capacidades y previniendo la sobrecarga laboral. Para conseguirlo, se sugiere implementar recursos como gestión por competencias, que posibilita alinear las habilidades del personal junto con los requerimientos del centro, y el uso de metodologías como el Lean Management, que permite desaparecer actividades que no se necesitan en los procedimientos de administración. Una apropiada planificación de los recursos va a

garantizar un espacio organizacional eficaz y aporta a que se cumplan con los objetivos institucionales (Cuba y Cardenas, 2024).

2.1.4.3. Utilización de herramientas tecnológicas.

Al incorporar recursos tecnológicos en la administración del centro de Educación Inicial Vivi es un elemento importante para optimizar la eficacia en la gestión de recursos y mejorar los procesos de administración. El uso del Software de gestión educativa posibilita automatizar tareas como la administración de matrículas, el manejo financiero y la comunicación con los representantes, disminuyendo el tiempo de realización y reduciendo el margen de error (Valencia et al., 2020).

Además, la implementación de métodos de almacenamiento en la nube va a facilitar el acceso y guardar documentos de forma segura, previniendo que se acumulen archivos en físico y optimizando la organización de la información. Incorporar herramientas como ERP (Enterprise Resource Planning) y plataformas de análisis de datos posibilita vigilar en tiempo real la distribución y la utilización de los recursos, favoreciendo de esta manera una gestión que se rige en datos y en evidencias. Tales tecnologías no solo optimizan la eficacia operativa del centro de Educación sino que también aporta a tomar decisiones estratégicas e informadas (Valencia et al., 2020).

2.1.5. Perfeccionamiento de los tiempos de respuesta.

La eficacia en los tiempos de respuesta en el ámbito de administración es un elemento clave para que se garantice el correcto funcionamiento del centro de Educación Inicial Vivi, dado que posibilita acreditar la realización de trámites y optimizar la experiencia de los usuarios. Un tiempo de respuesta óptimo aporta a disminuir los cuellos de botella, previene demoras en la atención para los padres de familia y facilita la funcionalidad del centro. Para optimizar este elemento, se requiere efectuar un reconocimiento de trámites lentos,

reconociendo los procedimientos de administración que son un retraso y afecta la operatividad (Maradiaga, 2022).

Partiendo de este análisis, se tiene que plantear sugerencias de forma específica, como el automatizar ciertos procesos o reestructurar los flujos de trabajo. Para finalizar, la toma de tiempos antes y luego de la aplicación de mejoras posibilita calcular el impacto de los cambios efectuados, lo cual asegura que las estrategias implementadas contribuyen realmente a mejorar los procesos de administración

2.1.5.1. Reconocimiento de trámites lentos.

Reconocer los trámites de administración que generan tiempos de respuesta largos es importante para optimizar la eficacia en el manejo del Centro de Educación Inicial Vivi. A través de un análisis específico de los procedimientos internos, se va a poder reconocer las demorar en el manejo de matrículas, los pagos, crear documentos o la comunicación con los padres de familia. Tales demoras se deben a la ausencia de una estandarización en los procesos, la falta de recursos tecnológicos y la carga en exceso de labores en algunas áreas. Para abordar este inconveniente, se sugiere que se usen mapas de procedimientos y diagramas de flujo, que posibiliten que se analicen los pasos para cada trámite y reconocer probables zonas de mejora (Rodríguez-Martínez et al., 2022).

2.1.5.2. Sugerencias de mejora en específicos procesos.

De acuerdo a Navarro y Rosabal (2023), cuando se hayan reconocidos los trámites que generan largos tiempo de respuesta se requiere plantear estrategias para mejorar su realización. Dichas sugerencias incorporan digitalizar formularios y registros, automatizar las tareas que se repiten a través de un software de gestión y capacitar al personal de administración para el uso de recursos tecnológicos. Así mismo se pueden determinar protocolos de atención que sean más rápidos, disminuyendo de esta forma la burocracia y reduciendo los procesos. El aplicar métodos de seguimiento y notificación automática va a

posibilitar que los usuarios se mantengan informados acerca del estado de sus trámites, mejorando la transparencia y la satisfacción con la comunidad educativa

2.1.5.3. Toma de tiempos anterior y posterior a las mejoras.

De acuerdo a Chen-Quesada et al. (2020), el cálculo de los tiempos antes y luego de la aplicación de estrategias de mejora es un procedimiento importante para analizar su eficacia y efectuar ajustes en caso que se requiera. Para aquello, se pueden usar recursos como cronogramas de realización, análisis de tiempo promedio por trámites y encuestas. Realizar una comparación de los tiempos de respuesta antes y luego de la mejora, va a posibilitar establecer si las acciones aplicadas han creado los resultados que se espera. Además de ello, este análisis permanente va a aportar a la mejora progresiva de los procesos de administración, asegurando esta forma un servicio más rápido y eficaz para toda la comunidad educativa

2.1.6. Satisfacción de las partes interesadas.

La satisfacción de las partes interesadas es el componente importante en el análisis de la eficiencia de los procedimientos administrativos del centro de Educación Inicial Vivi, dado que posibilita calcular la repercusión de las mejoras implementadas y realizar un ajuste de las estrategias en función de los requerimientos del personal de la Administración, los representantes y demás actores importantes. En el manejo de una gestión eficaz, es importante entender la percepción de los que interactúan de forma directa con la administración de la entidad, asegurando que los servicios ofrecidos sean rápidos transparentes y organizados (Rodríguez-Martínez et al., 2022).

Para que ello, se usan recursos de cálculo como las encuestas de satisfacción enfocadas al personal de administración, a los padres y representantes, mismos que brindan información importante acerca de la experiencia y el índice de conformidad con los procesos de administración. Luego, el análisis de los resultados proporcionados va a poder reconocer

fortalezas y oportunidades de mejora, motivando a una cultura de calidad y excelencia en la atención al usuario, en la que la retroalimentación permanente aporte a mejorar los procedimientos y a reforzar la imagen institucional de la entidad educativa

2.1.6.1. Encuesta de satisfacción para el personal administrativo.

El personal de administración tiene un rol importante en el manejo del Centro de Educación Inicial Vivi, por lo cual, analizar su índice de satisfacción posibilita poder reconocer elementos que inciden en su desenvolvimiento y bienestar laboral. La implementación de encuestas enfocadas a este grupo tiene como propósito saber su percepción acerca de la eficacia de los procedimientos internos, la carga laboral, la disponibilidad de herramientas y la eficacia de la comunicación interna. Elementos como la claridad en la designación de responsabilidad, la capacitación percibida y el acceso a recursos tecnológicos inciden de forma directa en la productividad del equipo y en la calidad del servicio de administración proporcionado (Rodríguez-Martínez et al., 2022).

Un personal satisfecho y con motivación usualmente se desempeña con más eficacia, disminuyendo las falencias en el manejo y garantizando de esta manera una mejor experiencia para los usuarios. Para aquello, la encuesta se tiene que diseñar con interrogantes que posibiliten extraer información precisa acerca del ambiente laboral, los retos que afrontan en sus funciones diarias y las sugerencias para mejorar, con el objetivo de implementar estrategias que permitan mejorar su desenvolvimiento y refuerce el compromiso con la entidad

2.1.6.2. Encuesta de satisfacción para padres y representantes.

Los alumnos y sus representantes conforman una de las partes más esenciales en la administración del Centro de Educación Inicial Vivi, dado a que la percepción que estos tienen sobre la eficaz y la calidad del Servicio incide de forma directa en la reputación del centro y en la decisión de los mismos para que la matrícula de sus hijos se mantenga. La

implementación de encuestas de satisfacción enfocadas a este grupo va a posibilitar analizar elementos importantes, tales como la facilidad de los trámites, la claridad de la información, la agilidad en el manejo de documentos y la atención percibida de parte del talento de administración (Maradiaga, 2022).

De acuerdo a Maradiaga (2022), elementos como el acceso a canales de comunicación eficientes, la transparencia en gestionar pagos y la solución eficaz de consultas y solicitudes tienen directa repercusión en la confianza de los representantes hacia la entidad. Para que se asegure importantes resultados, la encuesta tiene que incorporar preguntas acerca de la experiencia en general con la administración, las dificultades afrontadas y las expectativas hacia una mejora. La información conseguida va a posibilitar reconocer aspectos que necesitan mejorar e implementar mecanismos que optimicen la atención, reforzando de esta manera la relación que hay con la institución.

2.1.6.3. Estudio de resultados y mejora continua para atención al usuario.

La evaluación de los resultados conseguidos en las encuestas de satisfacción son un paso importante para la permanente mejora de los procedimientos de administración en el Centro de Educación Inicial Vivi, dado a que posibilita modificar la retroalimentación de las partes interesadas, se pueden reconocer patrones, establece elementos de insatisfacción y determinar planes de acción que puedan atender las necesidades reconocidas. La aplicación de mejoras se tiene que regir en criterios de eficacia y de calidad, priorizando resoluciones que tengan un impacto positivo en el usuario (Conejo & Dobles, 2024).

De acuerdo a Maradiaga (2022), entre las probables acciones está el reestructurar los flujos de trabajo, automatizar algunos trámites, capacitación del personal en la atención al cliente y mejorar los canales de comunicación. De igual manera es importante efectuar cálculos permanentes para que se analice la efectividad de las modificaciones implementadas y seguir ajustando los procedimientos en función del crecimiento de la entidad. Cuando se

consolida la cultura organizacional que se basa en la mejora continua, el centro educativo va a poder reforzar su manejo administrativo, que se garantice la satisfacción de las partes interesadas y posicionarse como una entidad confiable y eficaz en el aspecto educativo.

2.2. Marco conceptual.

Plan: conforma una estructura organizada que posibilita establecer estrategias y acciones puntuales para conseguir propósitos específicos en una institución. Su creación quiere decir que se tienen que reconocer las necesidades, la designación de herramientas y delimitar las responsabilidades lo cual va a asegurar que las iniciativas aplicadas abarquen los inconvenientes antes diagnosticados. Para el aspecto del Centro de Educación Inicial Vivi, el crear un plan de mejorar permanente pretende que se mejoren los procedimientos de administración a través de volver a organizar las tareas, incorporar recursos de gestión y calcular los resultados a largo plazo. Al determinar una hoja de ruta clara, se va a favorecer la eficacia funcional y se garantiza que exista una administración más eficiente, la misma que se va a adaptar a los requerimientos de la entidad y de la comunidad educativa (Navarro & Rosabal, 2023).

Gestión de administración: hace referencia a la planificación, la organización y el manejo de herramientas que estén disponibles en una institución con el fin de conseguir sus metas de forma eficaz. En el aspecto educativo, este concepto tiene una importancia especial dado a que una administración correctamente estructurada posibilita optimizar la distribución de funciones, mejorar los tiempos de respuesta y que se refuerce la estabilidad económica de una institución. La implementación de los modelos de gestión por procedimientos permite que se reconozcan las fallas en la funcionalidad y la aplicación de soluciones eficientes que tienen repercusión directa en la calidad del servicio brindado (Maradiaga, 2022).

Mejora continua: se rige en un enfoque de tipo sistemático que está enfocado en reconocer y corregir periódicamente las deficiencias en los procedimientos internos de una empresa. Su implementación incluye el recolectar datos, análisis de resultados e incorporar estrategias que posibilitan aumentar la funcionalidad operativa de forma progresiva. En el aspecto educativo, dicho concepto es crucial para que se garantice que las entidades de

educación crezcan en función de las demandas del medio y las expectativas de sus consumidores (Rodrigo & Obregón, 2022).

Indicadores de gestión: son una representación de recursos de medición los cuales posibilitan calcular el desenvolvimiento de los procedimientos de administración mediante el análisis de las variables cuantificables. Su uso va a facilitar que se reconozcan las oportunidades de mejora y que se tomen decisiones importantes en los datos objetivos. En el aspecto de un plan de mejora de administración, los indicadores permiten un seguimiento al impacto de las estrategias aplicadas y que se garanticen que las acciones que se han generado creen resultados positivos (Navarro & Rosabal, 2023).

Automatizar los procedimientos: esto quiere decir incorporar recursos tecnológicos en la realización de tareas de administración con el objetivo que se reduzcan los tiempos, disminuir falencias y optimizar la eficacia operativa. La aplicación de esto en el aspecto educativo posibilita mejorar el manejo de matrículas, la administración de pagos y la comunicación con la comunidad escolar, lo cual va a facilitar la funcionalidad del centro. El incorporar un software del manejo en el Centro de Educación Inicial Vivi aporta a que su administración se modernice y se refuerza la transparencia en sus datos (Reyes, 2021).

Sostenibilidad institucional: se refiere a la capacidad de una empresa para que la operatividad sea forma estable y por un largo tiempo, lo cual garantiza la continuidad de sus funciones y la mejora progresiva de sus servicios. En el aspecto de la educación este concepto incluye implementar estrategias que puedan favorecer la eficacia económica, mejorar los recursos y crear fidelidad de su comunidad. Una institución con un manejo de administración eficaz consigue tener mayor estabilidad en sus funciones y puede ser más eficiente a los retos que debe de afrontar (Rodrigo & Obregón, 2022).

2.3. Marco legal.

La Carta Magna de la República de Ecuador determina en su artículo 26 que la educación es un derecho primordial y además un deber ineludible del Estado, enfocado en el desarrollo integral de las personas. Bajo este contexto, la administración eficaz de los centros de educación tiene que garantizar que exista un acceso al servicio de calidad, lo cual tiene que asegurar que los recursos estén correctamente gestionados. Además de ello, el artículo 343 indica que el sistema nacional de educación tiene que contar con métodos de planificación, regulación y análisis que posibiliten optimizar su funcionamiento (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008).

La LOEI (Ley Orgánica de Educación Intercultural) en su artículo 133, determina que los centros de educación inicial tienen que tener una administración apropiada y eficaz la misma que debe garantizar que exista transparencia en el manejo de recursos y en la calidad de la prestación de los servicios de educación. Además de ello en el artículo 134 se indica que las entidades de educación privadas tienen que implementar procedimientos de gestión de administración regidos en los principios de eficacia y en mejora de recursos (Ministerio de Educación, 2017).

El Código de trabajo de Ecuador, en el artículo 42 determina las obligaciones de los empleados en lo que respecta a la organización y el manejo del talento humano, el cual tiene que garantizar condiciones apropiadas para el desenvolvimiento de las operaciones laborales. Para el caso de los centros de educación, esto quiere decir que se requiere de estructurar un manejo de administración eficaz que posibilite distribuir apropiadamente las responsabilidades del personal, previniendo la sobrecarga de trabajo y mejorando los procesos de operación. De igual manera el artículo 46 determina que los empleadores tienen que brindar permanente capacitación a sus colaboradores, lo cual fortalece lo importante que es diseñar programas de formación del personal de administración en el Centro de Educación

Inicial Vivi, aportando de esta manera al crecimiento profesional y a la optimización de los procesos internos (Asamblea Nacional Constituyente, 2005).

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio es de clase aplicada y descriptiva. Se considera descriptiva dado a que busca evaluar y detallar la actual situación administrativa del centro de Educación Inicial Vivi, reconociendo los inconvenientes que perjudican su manejo y funcionamiento. A través de la recolección y el análisis de información importante, se busca conseguir una visión clara acerca de las deficiencias en los procesos de administración y la repercusión de la mismas en la calidad del servicio educativo.

Además, es un estudio aplicado dado que su objetivo no solamente es entender la actual realidad de administración del centro, sino también crear un plan de mejora permanente que se rige en la gestión por procesos. Partiendo del diagnóstico conseguido, se va a implementar propuestas viables y concretas para mejorar la administración de la entidad, aportando a la sostenibilidad y a la eficacia funcional del centro

3.2. Enfoque

El estudio incorporó un enfoque mixto, junto con mecanismos cualitativos y cuantitativos para conseguir un análisis integral de la problemática. El enfoque cualitativo se usa para recolectar datos numéricos acerca de la eficacia de administración, los tiempos de respuesta, los valores operativos y la satisfacción de los clientes mediante encuestas estructuradas. La información que se consigue de esto va a posibilitar determinar métricas objetivas y efectuar comparaciones antes y luego de la implementación del plan de mejora.

Por otra parte el enfoque cualitativo complementa el análisis a través de entrevistas con el personal de administración, profesores y directivos, posibilitando conseguir una perspectiva más detallada de los inconvenientes, percepciones y expectativas acerca del manejo de la administración. La función de los dos enfoques va a garantizar un estudio

completo, lo cual asegura que las soluciones planteadas sean efectivas en términos de indicadores como también pertinentes desde el punto de vista de los involucrados

3.3. Herramientas metodológicas

Para que se desarrolle este estudio, se han usado recursos metodológicos de recopilación y análisis de datos qué posibiliten conseguir una información fiable e importante acerca de la gestión de administración del Centro Educativo. Entre las principales herramientas están:

- **Encuestas estructuradas**: Se implementará una muestra a 25 individuos los cuales están divididos entre el personal administrativo docentes y representantes de alumnos, con el objetivo de recolectar datos acerca de la percepción de la eficacia administrativa, la satisfacción con los procedimientos internos y probables áreas de mejora (Anexo 1).
- **Entrevistas semiestructuradas**: Se efectuaron a cinco actores claves dentro del Centro Educativo posibilitando a conseguir información más precisa acerca de las deficiencias en la administración y los requerimientos en específicos al personal (Anexo 2).

Dichas herramientas van a posibilitar tener un diagnóstico al detalle y fundamentado que va a servir como base para diseñar un plan de mejora permanente.

3.4. Técnicas

Las técnicas usadas para la recopilación y análisis de datos incorporan un mecanismo tanto cualitativo como cuantitativo con el fin de conseguir una perspectiva integral del inconveniente y que se garantice que las soluciones planteadas sean aplicables y eficientes.

- **Muestreo no probabilístico por conveniencia**: Debido a que el estudio está enfocado en un caso en específico, se va a seleccionar a los participantes de las

entrevistas y encuestas en función de su acceso y relacionado a la administración del centro educativo

- **Técnica de encuesta**: Se va a aplicar a 25 personas las encuestas usando interrogantes cerradas como escalas de valoración para analizar la percepción acerca de la gestión administrativa
- **Técnica de entrevista**: Se va a efectuar con cinco entrevistados incorporando al personal tanto administrativo como directivo, usando una guía de preguntas abiertas para ahondar en inconvenientes y probables soluciones.

La fusión de estos mecanismos posibilitará forjar un marco de análisis robusto, el cual va a asegurar que el diseño del plan de mejora permanente se rige en información precisa y que va acorde con los requerimientos del centro educativo

3.5. Estudios iniciales.

3.5.1. Organización gráfico de variables.

Diseño de un plan de mejora para optimizar los procedimientos de administración en el centro de Educación Inicial Viví, en el área de Armenia, en Quito por el primer semestre del 2025.

Variable independiente: Plan de mejora del proceso administrativo

La variable independiente de este estudio corresponde al *plan de mejora del proceso administrativo,* el cual representa el conjunto estructurado de estrategias, acciones y herramientas dirigidas a optimizar la eficiencia operativa del Centro de Educación Inicial Vivi. Este plan se fundamenta en el enfoque de mejora continua y gestión por procesos, orientado a solucionar problemáticas identificadas en áreas como la distribución de funciones, uso de tecnologías administrativas, control financiero y atención a la comunidad educativa. La influencia de esta variable se analizará considerando tres niveles de intervención: micro, meso y macro.

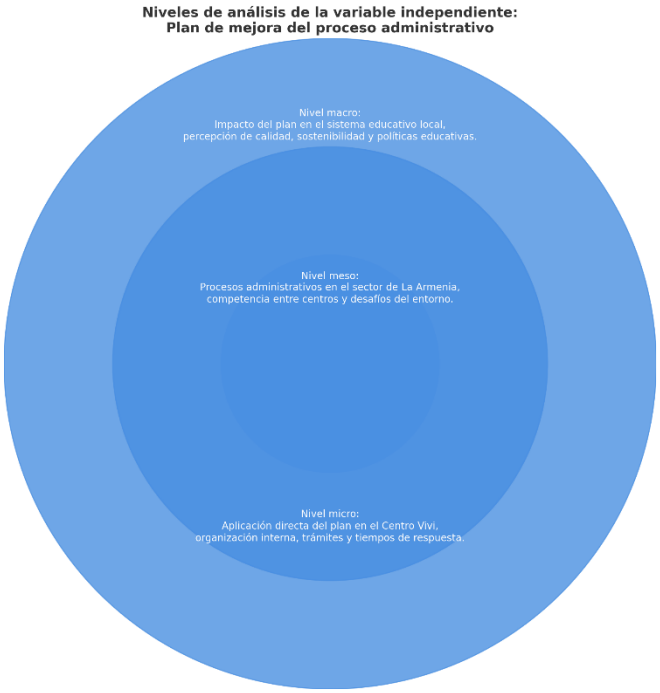


Figura. 1. Variable independiente: Plan de mejora del proceso administrativo

- **Nivel micro:** En este nivel se examina la *implementación directa del plan dentro del centro educativo*, considerando sus características organizativas específicas, la cultura institucional y las condiciones actuales de los procesos administrativos. Aquí se estudian elementos como la reorganización de tareas, digitalización de trámites, capacitación del personal administrativo y tiempos de respuesta. Este nivel permite observar los efectos inmediatos del plan en la gestión interna del centro.
- **Nivel meso:** Este nivel se refiere a la *dinámica de los procesos administrativos en el contexto del sector de La Armenia*, en la ciudad de Quito. Se toma en cuenta la competencia entre centros de educación inicial de la zona, las demandas y expectativas de las familias del sector, así como los desafíos comunes de tipo económico, social y tecnológico que afectan el funcionamiento administrativo de las instituciones educativas del entorno. El análisis en este nivel permite identificar factores externos que pueden condicionar o potenciar el éxito del plan.

- **Nivel macro:** En este nivel se aborda el *impacto que los procesos administrativos mejorados pueden tener en el sistema educativo local*. Se contempla cómo una gestión administrativa más eficiente en centros educativos como el Vivi puede influir en la percepción de calidad del servicio, la sostenibilidad institucional y, eventualmente, en la formulación de políticas educativas orientadas a fortalecer la administración en el nivel de educación inicial. Así, se analiza la relevancia del plan como modelo replicable y su contribución a la mejora del sistema educativo de la localidad.

Variable dependiente: Optimización de los procesos administrativos

La variable dependiente en esta investigación es la *optimización de los procesos administrativos*, entendida como el grado de mejora en la eficiencia, eficacia y sostenibilidad de las actividades administrativas que se desarrollan en el ámbito educativo. Esta variable refleja los resultados y cambios que se generan como consecuencia de la aplicación de un plan de mejora estructurado, y se manifiesta a través de indicadores como reducción de tiempos de respuesta, uso racional de recursos, fortalecimiento de competencias del personal, automatización de trámites y mejora en la percepción del servicio por parte de la comunidad educativa. Su análisis se lleva a cabo considerando tres niveles: micro, meso y macro.

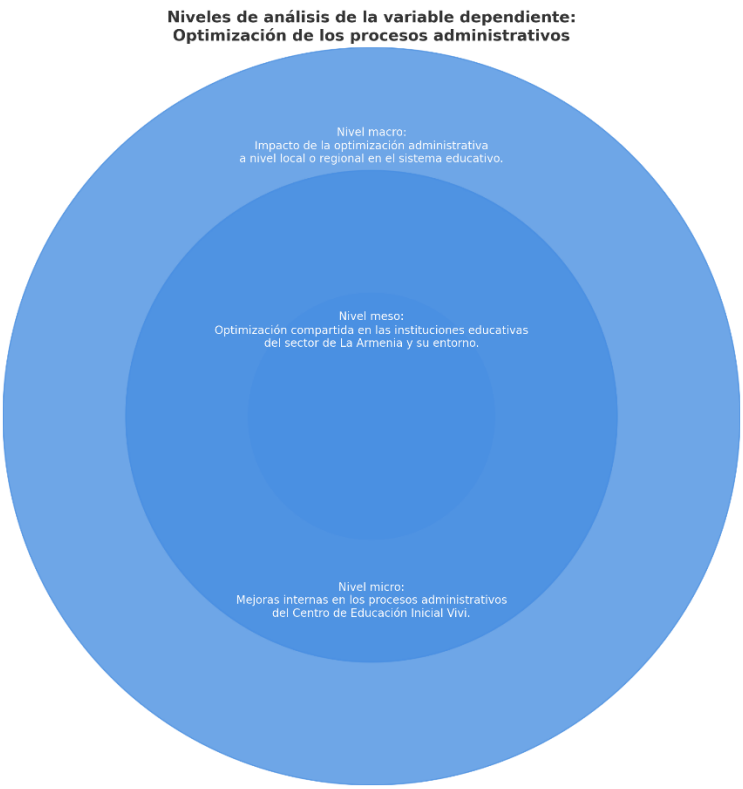


Figura. 2. Variable dependiente: Optimización de los procesos administrativos

- **Nivel micro:** En este nivel se evalúan los *cambios directos e inmediatos en los procesos administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi*. Se observa cómo la

reorganización de funciones, la capacitación del personal y la digitalización de trámites impactan en la operatividad diaria de la institución. Este nivel permite identificar mejoras tangibles como la reducción de tiempos en trámites internos, mayor claridad en la documentación de procesos, disminución de errores administrativos y mejor atención a padres y representantes.

- **Nivel meso:** Este nivel aborda la *optimización de los procesos administrativos en el sector de La Armenia,* considerando las dinámicas comunes a las instituciones educativas de la zona. Se examina si las buenas prácticas del Centro Vivi pueden influir o ser adoptadas por otras instituciones del entorno, fomentando una cultura de gestión eficiente compartida. Aquí también se analizan factores contextuales como la infraestructura tecnológica disponible en el sector, el nivel de colaboración interinstitucional, y las expectativas de las familias del área respecto a la calidad administrativa.
- **Nivel macro:** En este nivel se analiza el *impacto que la optimización de procesos puede tener en el sistema educativo local o regional*. Se contempla cómo las mejoras alcanzadas pueden contribuir a elevar estándares de calidad en la gestión educativa, influir en procesos de supervisión o regulación por parte de autoridades educativas, e incluso ser un referente para el diseño de políticas públicas orientadas a fortalecer la administración institucional en el nivel inicial. Este enfoque reconoce que la optimización no solo tiene beneficios internos, sino también un potencial transformador en el contexto educativo más amplio.

3.5.2. Matriz de operacionalización de variables.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Preguntas	Instrumento
Objetivo General. Implementación de un plan, para la mejora continua del área administrativa del centro educativo Vivi, de educación inicial, en el sector de la Armenia en Quito, durante el primer semestre del 2025**.** **Variable 1:** Puesta en marcha de un programa de optimización continua en la administración del Centro de Educación Inicial Vivi. **Variable 2:** Efecto de las mejoras continuas en la efectividad administrativa del Centro de Educación Infantil Vivi.	**Variable 1:** Grupo de estrategias organizativas, programas de entrenamiento y herramientas implementadas en los procesos administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi para incrementar su eficacia y rendimiento. **Variable 2:** El impacto de implementar estrategias, capacitaciones y herramientas para mejorar la eficiencia del tiempo, los recursos y los procedimientos administrativos del Centro de educación inicial.	**Variable 1:** Estrategias organizacionales. a) Enfoques diseñados para perfeccionar la gestión administrativa. b) Formación y desarrollo de destrezas administrativas en el personal administrativo. c) Implementación de herramientas para mejorar las actividades diarias. **Variable 2:** Eficiencia, administrativa. a) La efectividad de la administración en el centro infantil. b) Mejoras en la gestión del tiempo y recursos en el Centro de Educación Infantil Vivi. c) Disminución en los tiempos de respuesta para procesos específicos.	**Variable 1: Capacitación y herramientas administrativas.** ¿Cuántas sesiones de capacitación se han llevado a cabo para el personal administrativo? ¿Qué tan satisfecho se encuentra el personal con la capacitación recibida? ¿Con qué regularidad se aplican las herramientas administrativas en las actividades del día a día? ¿Cuántos procesos han mejorado con el uso de herramientas? **Variable 2: Eficiencia administrativa y percepción del personal.** ¿Cómo varían las métricas administrativas antes y después de la implementación del plan? ¿De qué manera se ha mejorado la utilización de los recursos materiales y humanos en el centro? ¿Cuál es el ahorro de tiempo en la realización de tareas administrativas? ¿Cuál es el tiempo de respuesta típico de los procesos administrativos tanto antes como después de las mejoras? ¿Cuál es la percepción del personal sobre la agilidad en los procesos administrativos?	**Análisis de documentos: Informes administrativos, reportes de gestión y planes estratégicos.** - Entrevistas: Realizar entrevistas a directivos, personal administrativo y padres de familia o representantes. - Reportes: Desarrollar encuestas de satisfacción, supervisión en el punto y un registro detallado del uso de herramientas. **Métodos de Análisis y Valoración de Procesos Administrativos.** - Análisis de datos administrativos mediante comparación. - Cronograma de tareas administrativas. - Examen de documentación administrativa. - Evaluación de tiempos en procesos administrativos. - Evaluación del inventario y uso de recursos. - Realizar encuestas al personal administrativo sobre su percepción acerca del tiempo y agilidad en los procesos administrativos luego del cambio.

3.5.3. Tabla de criterio de inclusión/exclusión.

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios	Inclusión	Exclusión
Población objetivo	Personal administrativo, docentes y representantes de estudiantes del Centro de Educación Inicial Vivi.	Personas ajenas al centro educativo, como proveedores o externos.
Antigüedad	Personas con al menos 6 meses de vinculación con el centro educativo.	Nuevos colaboradores con menos de 6 meses de experiencia en la institución.
Disponibilidad	Participantes que se encuentren disponibles durante el periodo de recolección de datos.	Personas en licencia, vacaciones o con impedimentos para responder la encuesta o entrevista.
Consentimiento	Individuos que otorguen su consentimiento informado para participar en el estudio.	Personas que no deseen participar o no firmen el consentimiento informado.
Rol dentro del estudio	Personal con funciones administrativas, docentes o representantes legales de estudiantes.	Estudiantes o familiares indirectos que no participen activamente en la gestión administrativa.
Accesibilidad	Participantes que puedan ser contactados y entrevistados dentro de los horarios establecidos.	Personas con limitaciones de contacto o que no puedan responder dentro del tiempo de recolección de datos.

3.5.4. Muestreo.

La población de esta investigación estuvo compuesta por el personal de administración, profesores y representantes legales de alumnos del centro de Educación Inicial Viví, localizado en la Armenia, Quito. Este grupo es una representación de los principales actores involucrados en el manejo de administración del centro, posibilitando una evaluación a detalle de los procedimientos internos y sus falencias. Se incorporaron personas que tienen experiencia directa en las operaciones de administración, lo cual va a garantizar la importancia y la aplicabilidad de los datos conseguidos para plantear la mejora continua.

Para la recolección de datos se ha seleccionado una muestra conformada por 25 personas encuestadas y cinco entrevistados, estos se han seleccionado de acuerdo a un criterio de accesibilidad y disponibilidad por el periodo de investigación. Se buscó ahondar distintos roles en el centro educativo para conseguir una perspectiva integral acerca de la eficacia de administración y las áreas de oportunidad. La elección de participantes se efectúa a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual posibilitó seleccionar a ciertos individuos que estén dispuestos a cooperar en la investigación y cuya experiencia en el manejo de administración contribuya de forma importante al diagnóstico.

Las encuestas se han aplicado 25 personas, con el fin de conseguir datos cuantificables acerca de la percepción de la gestión de administración, los tiempos de respuesta en los procedimientos internos y la satisfacción con los servicios de administración de Centro. Por otra parte, las entrevistas semiestructuradas se efectuaron a cinco personas, los mismos que se han elegido entre el personal de administración y directivo, con el objetivo de ahondar en reconocer problemas de administración, percepciones acerca del rendimiento de la institución y probables estrategia de mejoras.

El uso del muestreo no probabilístico por conveniencia posibilitó acceder de forma eficaz a los participantes en el Centro Educativo, lo cual va a asegurar que la información

recolectada esté alineada con los objetivos de la investigación. Dicha metodología va a facilitar la recopilación de datos en un tiempo establecido, mejorando el procedimiento de análisis para formular un plan de mejora de administración

3.6. Desarrollo.

El proceso de las herramientas de recopilación de datos se efectuó en algunas fases esto, asegurando un análisis estructurado y viable de la información conseguida a través de entrevistas y encuestas. Para que ello, se usaron mecanismos de análisis cualitativos y cuantitativos, sujeto a la clase de instrumento implementado.

Las encuestas se han estructurado con preguntas cerradas y con escalas de valoración, posibilitando la recolección de datos numéricos acerca de la percepción en el manejo administración del centro educativo. Una vez que se han aplicado, las respuestas se han ingresado en una base de datos y se han evaluado usando mecanismos estadísticos, con el objetivo de reconocer patrones, tendencias y correlaciones. Se han usado medidas de tendencia central, tablas de frecuencia y gráficos que son los que se representan visualmente, facilitando realizar una comparación y detectar las zonas críticas en el manejo del centro.

Por otra parte las entrevistas se han grabado y se han transcrito para su posterior evaluación a través del mecanismo de análisis de contenido. Se han identificado categorías y temas recurrentes en la respuesta de los entrevistados, lo cual posibilitó determinar relaciones entre las percepciones del personal de administración y los resultados conseguidos en las encuestas. Se implementó un procedimiento de codificación cualitativo para organizar la información en ejes temáticos claves, lo cual va a facilitar la interpretación de los elementos que inciden en la eficacia de administración del Centro Educativo.

Los resultados de los dos instrumentos se han comparado e incorporado en un análisis mixto, posibilitando una triangulación de los datos que va a asegurar la confiabilidad y la validez de las conclusiones. Para finalizar la información procesada va a servir como base

para la formulación de un plan de mejora permanente, lo cual va a garantizar que las estrategias planteadas sean una respuesta a los requerimientos e inconvenientes que se han identificado en la institución.

3.6.1. Instrumentos de investigación

A continuación, presentamos los instrumentos de investigación utilizados en este trabajo:

Encuesta sobre la gestión administrativa en el Centro de Educación Inicial Vivi

Objetivo de la encuesta

Evaluar la eficiencia y las oportunidades de mejora en los procesos administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi, con el fin de diseñar un plan de mejora continua que optimice la distribución de responsabilidades, el control financiero y la calidad educativa.

Propósito de la investigación

Esta encuesta forma parte de un estudio sobre la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi, ubicado en La Armenia, Quito, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en la administración y proponer estrategias para mejorar su eficiencia y sostenibilidad.

Dirigido a

- Personal administrativo
- Docentes
- Representantes legales de estudiantes

Instrucciones

- Marque con una "X" la opción que mejor represente su percepción en cada afirmación.
- La escala de respuesta se basa en la escala de Likert:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

- La información proporcionada será tratada de manera confidencial y solo será utilizada para fines de esta investigación.

Sección 1: Gestión administrativa y procesos internos

1. La organización administrativa del centro educativo facilita la realización eficiente de los trámites internos.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Existen procedimientos administrativos claros y bien documentados.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Los tiempos de respuesta para la gestión de documentos y trámites son adecuados.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Se utilizan herramientas tecnológicas que facilitan la gestión administrativa.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 2: Carga de trabajo y distribución de responsabilidades

5. La distribución de tareas en el área administrativa es equitativa y eficiente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. El personal administrativo cuenta con el tiempo suficiente para realizar sus funciones sin sobrecarga laboral.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. Existen mecanismos adecuados para monitorear y evaluar el desempeño administrativo.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 3: Control financiero y sostenibilidad administrativa

8. La administración financiera del centro educativo permite un adecuado control de ingresos y egresos.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. Se cuenta con presupuestos bien definidos para la gestión y operación del centro educativo.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

10. Existen estrategias claras para optimizar el uso de los recursos financieros.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 4: Satisfacción y percepción sobre la administración

11. El personal administrativo brinda una atención eficiente y cordial.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

12. La comunicación interna entre docentes, administrativos y directivos es efectiva.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

13. Se han implementado mejoras en la gestión administrativa en los últimos años.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

14. Se toman en cuenta las sugerencias del personal y los representantes legales en la toma de decisiones administrativas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

15. Considera que la administración del centro educativo está alineada con la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Agradecimiento.

Gracias por su participación en esta encuesta. Su opinión es fundamental para mejorar la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi.

Entrevista sobre la gestión administrativa en el Centro de Educación Inicial Vivi

Objetivo de la entrevista

Analizar la percepción del personal administrativo y directivo sobre la eficiencia de los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, con el propósito de identificar áreas de mejora y diseñar un plan de optimización basado en gestión por procesos.

Propósito de la investigación

Esta entrevista forma parte de un estudio cuyo objetivo es diseñar un plan de mejora continua para la optimización de los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, en La Armenia, Quito. A través de este diagnóstico, se busca evaluar la eficiencia de la gestión actual, identificar dificultades en la administración y proponer estrategias que mejoren la distribución de responsabilidades, el control financiero y la calidad educativa.

Dirigido a

- Personal administrativo del centro educativo
- Directivos encargados de la gestión administrativa
- Responsables de procesos financieros y operativos

Instrucciones

- La entrevista constará de 10 preguntas abiertas relacionadas con la administración del centro educativo.
- Se solicita responder con el mayor nivel de detalle posible, basándose en experiencias y conocimientos personales.
- La información proporcionada será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines de investigación.
- No hay respuestas correctas o incorrectas, se busca conocer percepciones y experiencias sobre la gestión administrativa.

Preguntas de la entrevista

Sección 1: Organización y eficiencia administrativa

1. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi?

2. ¿Cómo se lleva a cabo la distribución de tareas dentro del área administrativa y qué mejoras cree que se podrían aplicar?

3. ¿Existen procedimientos administrativos documentados y de fácil acceso para el personal? ¿Cómo se manejan actualmente estos procesos?

Sección 2: Tecnología y automatización de procesos

4. ¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan para gestionar los procesos administrativos del centro? ¿Cree que estas herramientas son suficientes y eficientes?

5. ¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías podría optimizar los tiempos de respuesta en la gestión administrativa? ¿Qué tipo de herramientas cree que serían más útiles?

Sección 3: Gestión financiera y recursos

6. ¿Cómo se realiza actualmente el control financiero del centro educativo y qué dificultades ha identificado en este proceso?

7. ¿Existen estrategias claras para la optimización de recursos administrativos y financieros? ¿Cómo se podrían mejorar?

Sección 4: Evaluación y mejora continua

8. ¿Cómo se mide el desempeño del área administrativa y qué indicadores se utilizan para evaluar su eficiencia?

9. ¿Qué tan receptiva es la administración a las sugerencias de mejora por parte del personal o de los representantes de los estudiantes?

Sección 5: Impacto y percepción de la comunidad educativa

10. ¿Cómo percibe la comunidad educativa (padres, docentes y personal administrativo) la gestión del centro en términos de eficiencia y calidad de servicio?

Agradecimiento

Agradecemos su tiempo y colaboración en esta entrevista. Sus respuestas serán de gran valor para mejorar la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi y garantizar una administración más eficiente y sostenible.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de encuestas a personal administrativos

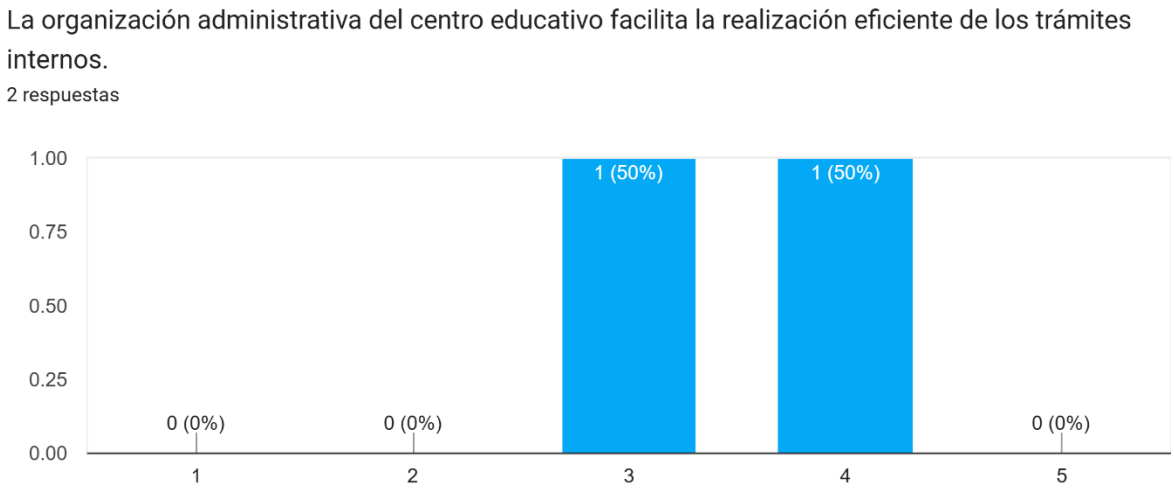


Figura. 3. Resultados pregunta 1

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que respecta a la percepción del personal de administración concerniente a la organización interna del centro educativo, los resultados de las encuestas aplicadas a dos participantes denotan opiniones divididas pero enfocadas hacia una valoración moderadamente positiva. El 50% de los encuestados calificó con un tres que es neutral y el otro 50% con un cuatro que es de acuerdo a la afirmación: *La organización administrativa del Centro Educativo facilita la realización eficaz de los trámites internos*. Dichos resultados posibilitan reconocer que, aunque hay una percepción favorable a la estructura organizativa, todavía continúan elementos que se pueden mejorar para conseguir una mayor eficacia

operativa. Dicha información es importante en el diagnóstico planteado para el primer objetivo específico del proyecto, dado que indica que se requiere reforzar y mejorar los procesos administrativos, en concordancia con el objetivo general del estudio enfocado a diseñar un plan de mejora continua que posibilite un manejo de administración más eficaz en el centro de Educación Inicial Vivi.

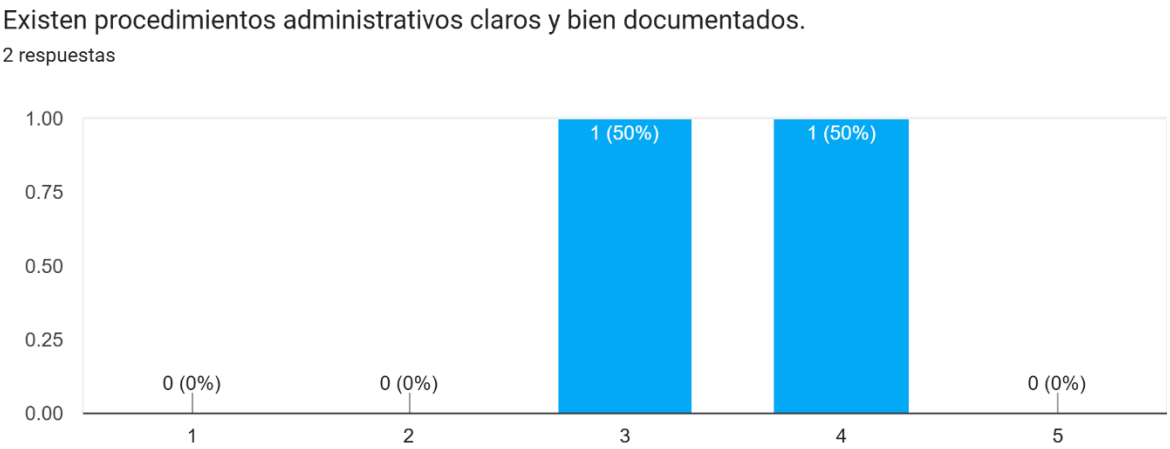


Figura. 4. Resultados pregunta 2

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne a la claridad y documentación de los procesos de administración en el centro de Educación Inicial Vivi, los resultados de la encuesta que se ha aplicado a dos colaboradores del personal de administración denotan otra vez una percepción mixta. El 50% de ellos se posicionó de manera neutral y el otro 50% indicó encontrarse de acuerdo con la afirmación*: hay procesos de administración claros y correctamente documentados*. Dicha apreciación indica que, aunque hay una base de organización reconocida, todavía no se obtiene una estandarización total o suficientemente fuerte en los procesos de administración. Este hallazgo es importante para que se cumpla con el primer objetivo específico del trabajo de titulación, el cual pretende reconocer las necesidades administrativas del centro, y aporta

insumos cruciales para plantear en el segundo objetivo estratégico basado en el manejo por procesos, enfocados a fortalecer la documentación, la transparencia y la uniformidad de las actividades de administración, con el objetivo de mejorar la eficacia y la transparencia institucional

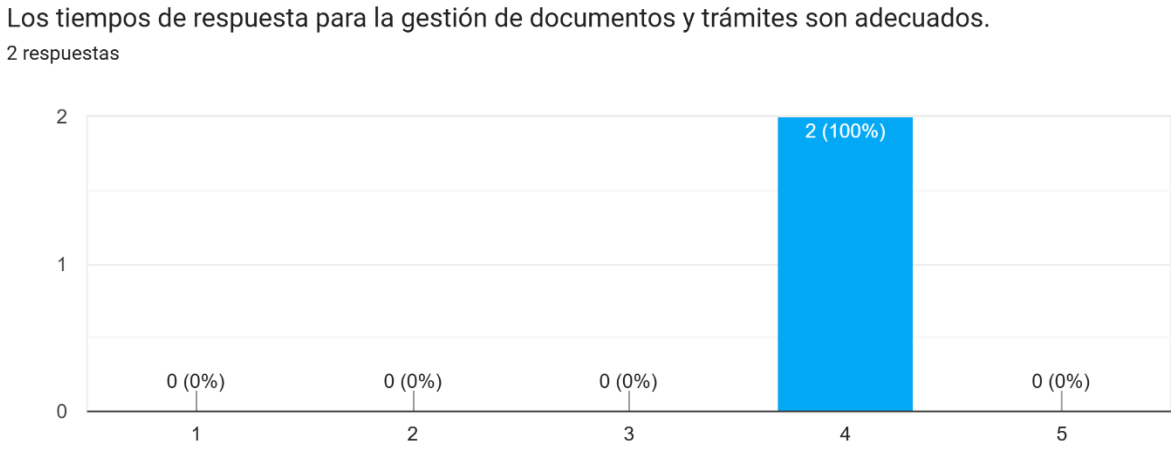


Figura. 5. Resultados pregunta 3

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

Relacionado a la percepción acerca de los tiempos de respuesta en el manejo de documentos y trámites de administración, el 100% de las personas encuestadas valoró esta afirmación con un cuatro en la escala del Likert, lo cual señala un consenso general de satisfacción ante este aspecto. Dicho resultado sugiere que pese a las limitaciones estructurales que pueda haber en la organización de administración de centro de Educación Inicial Viví, los tiempos de respuesta se consideran apropiados, lo cual conforma una fortaleza en el diagnóstico institucional. Dicho hallazgo contribuye información útil para que se cumpla con el segundo objetivo específico del trabajo de titulación, al reconocer

procedimientos que ya indican niveles aceptables de eficacia y que pueden servir como base para replicar correctas prácticas en otras áreas que necesiten mejorías

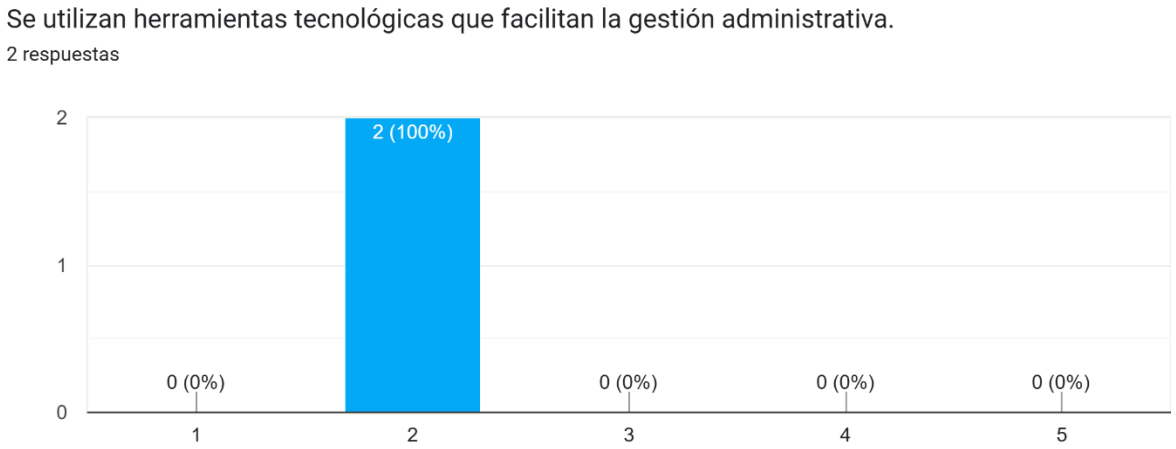


Figura. 6. Resultados pregunta 4

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que respecta al uso de recursos tecnológicos en la gestión de administración del centro de Educación Inicial Vivi, los resultados obtenidos denotan una debilidad clara: el 100% de las personas encuestadas indicó la opción número 2 en la escala de Likert, lo cual denota una percepción negativa o que es insuficiente en lo que respecta a la aplicación de tecnología en los procesos de administración. Dicho resultado expone una falta importante en la automatización y en la modernización del manejo institucional, lo cual tiene repercusión directa en la eficacia operativa. Dicha problemática se alinea con lo planteado en los objetivos específicos del proyecto de titulación particularmente en que se requiera reconocer las áreas críticas que necesiten de intervención y respaldan la propuesta de incluir soluciones digitales como parte del plan de mejora continua, con el objetivo de mejorar recursos, disminuir tiempos y elevar la calidad del servicio de administración proporcionada

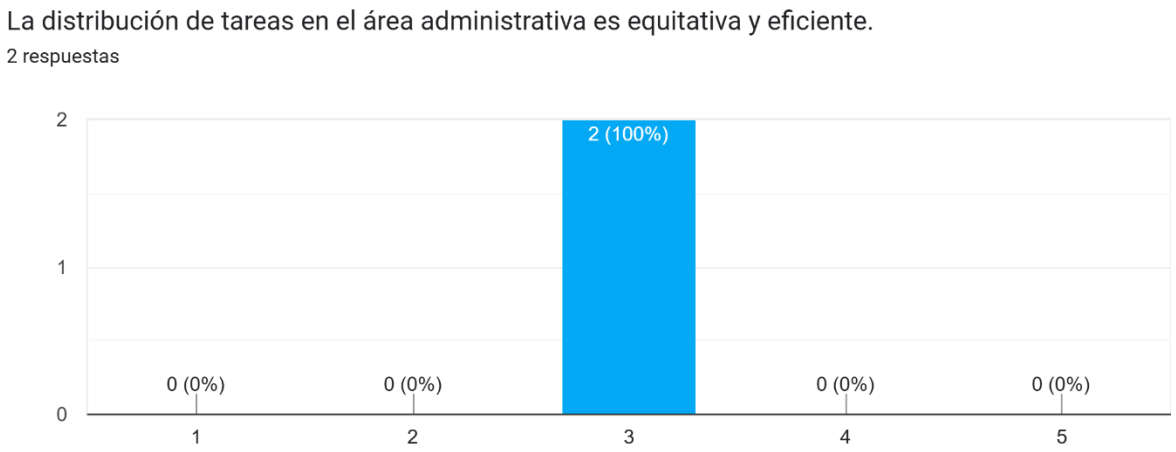


Figura. 7. Resultados pregunta 5

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne a la recepción acerca de la igualdad y la eficacia en la distribución de tareas en el área administración del centro de Educación Inicial Vivi, los dos encuestados el 100% se inclinaron por la calificación 3 en la escala del Likert, lo cual refleja una postura neutral. Dicha valoración señala que, aunque no se percibe una distribución claramente ineficaz, tampoco se reconoce como totalmente apropiada, lo cual sugiere que hay probables desajustes o sobrecargas en las designación de funciones. Dicho resultado fortalece la necesidad de evaluar y de reorganizar los procedimientos internos, tal como se determina en el primer objetivo específico del estudio y contribuye información importante para crear un plan de mejora de administración que posibilite mejorar la gestión del talento humano y aportar a una mayor eficiencia institucional en línea con el objetivo general del proyecto

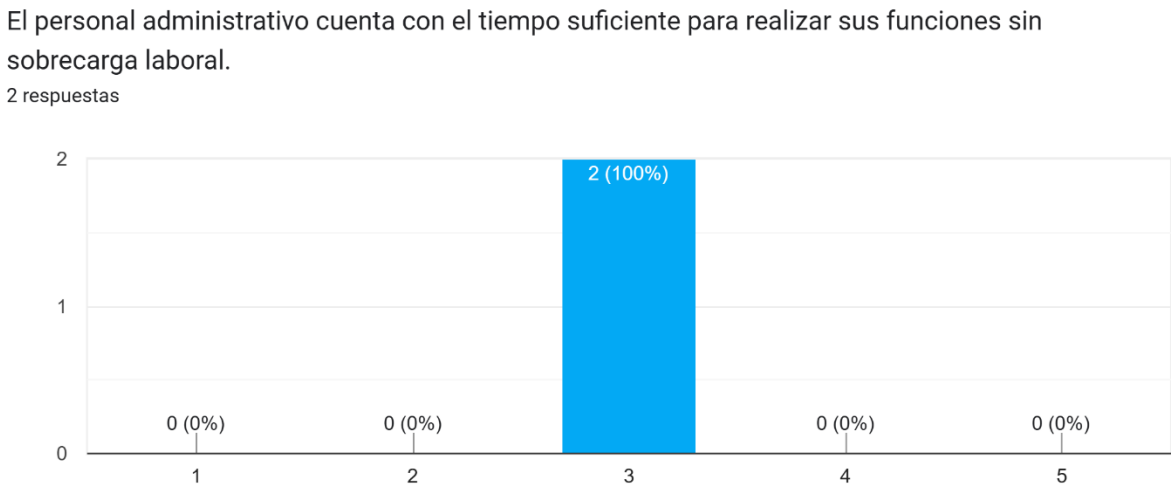


Figura. 8. Resultados pregunta 6

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

Relacionado a la disponibilidad del personal de administración para que se cumplan sus funciones sin tener que recurrir a la sobrecarga laboral, los resultados de la encuesta evidencian que el 100% de los encuestados seleccionó la alternativa número 3 en la escala de Likert, es decir, una valoración neutral. Dicha percepción denota que el personal no se siente libre de una carga excesiva, pero tampoco manifiesta abiertamente una insatisfacción importante, lo cual se puede interpretar como una alerta de probables desequilibrios en la designación de tareas. Este hallazgo respalda lo identificado en el diagnóstico institucional señalado en el planteamiento del problema y refuerza el cumplimiento del segundo objetivo específico de trabajo, lo cual plantea que se requiere rediseñar la estructura de distribución de responsabilidades para que se garantice un entorno laboral eficaz, igualitario y sostenible en el centro de Educación Inicial Vivi

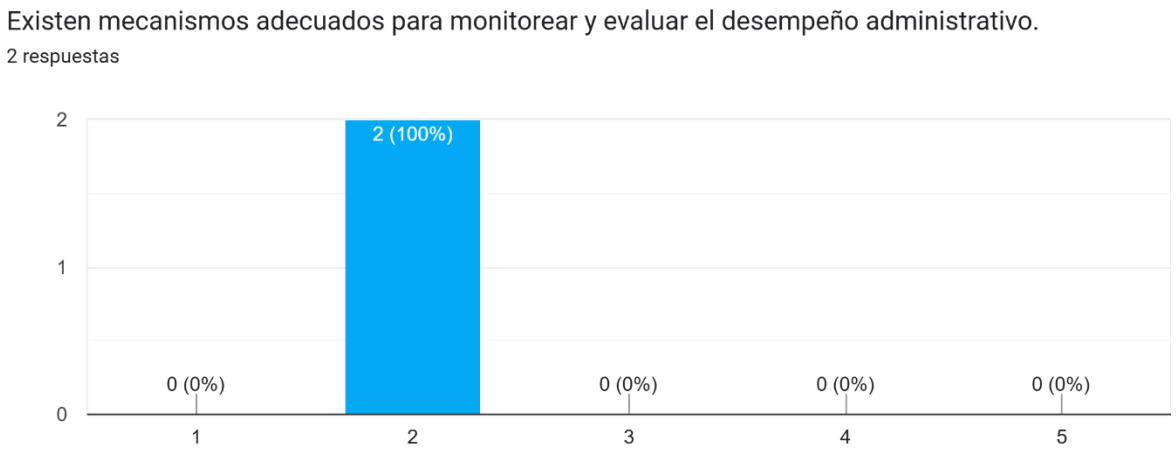


Figura. 8. Resultados pregunta 7

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados que se han obtenido de la pregunta acerca de que si existe métodos apropiados para vigilar y analizar el rendimiento de administración denotan una percepción crítica de parte de los participantes encuestados. El 100% de ellos, calificó a esta afirmación con un 2 en la escala Likert, lo que refleja un grado de desacuerdo moderado en lo que concierne a la implementación de mecanismos eficientes de seguimiento y de análisis en el Centro de Educación Inicial Vivi. Dicha situación denota una debilidad estructural que se tiene que atender de forma prioritaria en el plan de mejora continua planteado en este proyecto de titulación. La falta de métodos formales de monitoreo limita la capacidad institucional para que se tomen decisiones que se basan en evidencias, afectando la rendición de cuentas y obstaculizando el análisis del efecto de las acciones de administración, lo cual se relaciona directamente con el tercer objetivo específico que pretende determinar métricas transparentes y cuantificables para analizar la eficacia y el avance del plan de mejora.

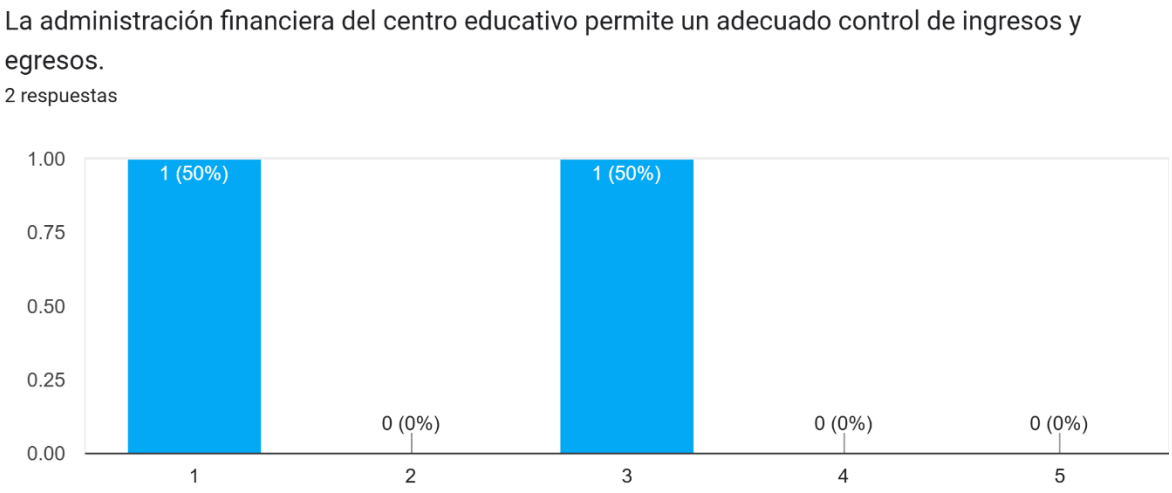


Figura. 9. Resultados pregunta 8

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne al manejo económico del Centro de Educación Inicial Vivi, los resultados obtenidos evidencian una percepción preocupante. De los dos encuestados, el 50% ha calificado con un 1 (totalmente en desacuerdo) y el otro 50% con un 3 (neutral) la afirmación *"La administración económica del centro educativo posibilita un apropiado control de ingresos y de egresos".* Dicha distribución expone una opinión dividida pero que tiene tendencia a una insatisfacción o incertidumbre concerniente al manejo financiero institucional. Dichos resultados denotan que se requiere de manera urgente reforzar los métodos de control y de planificación financiera, elemento que va alineado con el segundo objetivo específico del presente proyecto de titulación, enfocado a crear un plan que se rige en un manejo administrativo más eficaz y transparente, que mejora el uso de recursos y aporte a la sostenibilidad de la institución.

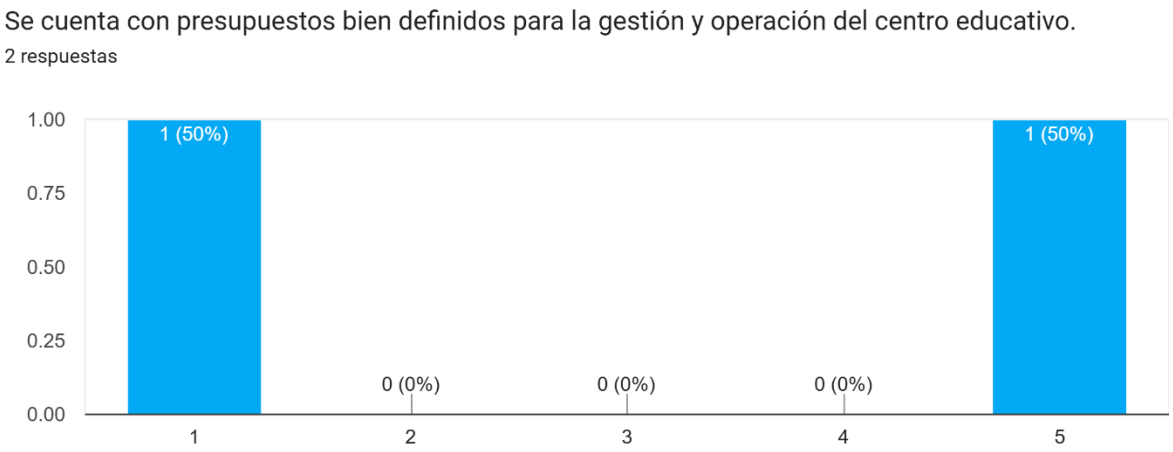


Figura. 10. Resultados pregunta 9

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados conseguidos en lo que respecta a que hay presupuestos correctamente establecidos para gestionar y operar el Centro de Educación Inicial Vivi evidencian una marcada disparidad en las percepciones del personal de administración. Mientras que, el 50% de los encuestados señaló que se encuentra totalmente en desacuerdo (valor 1), el otro 50% indicó que se encuentra totalmente de acuerdo (valor 5) con la afirmación señalada. Dicha diferencia expone una ausencia de consenso acerca de la claridad y estructuración de los presupuestos institucionales, lo cual se puede deber a una comunicación interna deficiente o a un manejo presupuestario que no es uniforme. Dicha contradicción es importante para el diagnóstico del centro, dado a que expone probables falencias en la planificación económica, un elemento importante que tiene que abordarse en el diseño del plan de mejora continua planteada en este trabajo. De igual manera, se relaciona de manera directa con el segundo objetivo específico, que pretende mejorar el control económico como parte del fortalecimiento del manejo administrativo.

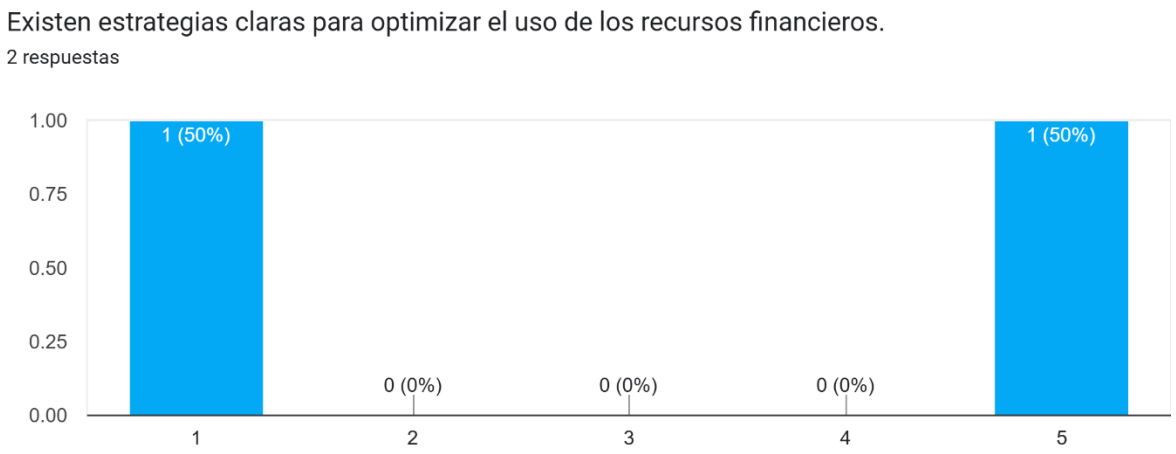


Figura. 11. Resultados pregunta 10

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

Relacionado con que existan estrategias transparentes para mejorar el uso de recursos económicos en el Centro de Educación Inicial Vivi, las respuestas obtenidas exponen otra vez una marcada polarización. De los dos encuestados, el 50% señaló encontrarse totalmente en desacuerdo (valor 1), mientras que el otro 50% expresó que se encuentra totalmente de acuerdo (valor 5). Dicha contradicción indica la probable ausencia de una política económica institucional estandarizada o, en su defecto, una comunicación deficiente interna acerca de las estrategias implementadas, lo cual crea percepciones opuestas entre el personal. Dicho hallazgo tiene que ser considerado en el análisis integral del área económica planteado en el segundo objetivo específico del trabajo, dado a que denota que se requiere determinar directrices claras, cuantificables y compartidas para el uso eficaz de los recursos como parte del plan de mejora continua que se plantea desarrollar.

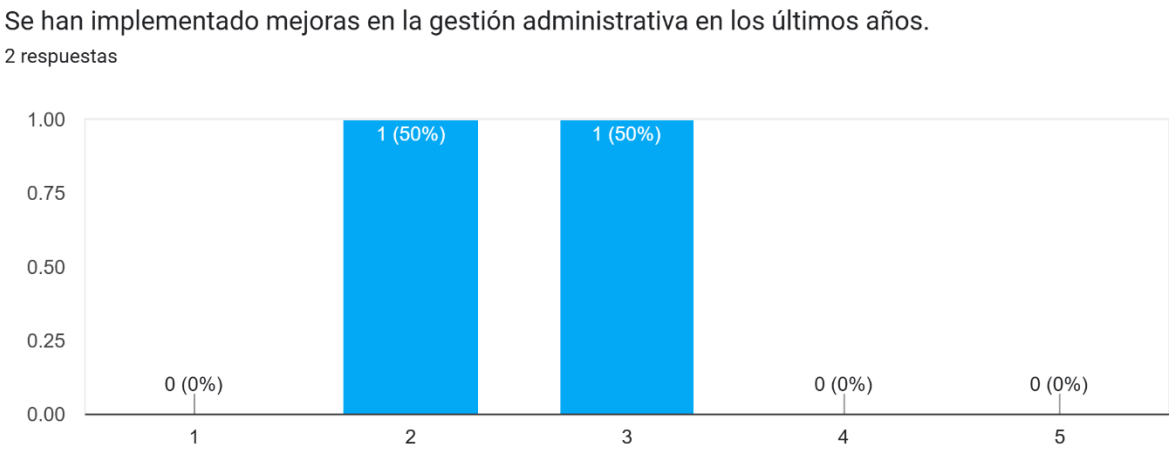


Figura. 12. Resultados pregunta 11

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne a la percepción acerca de la implementación de mejorar el manejo de administración durante los últimos años en el Centro de Educación Inicial Vivi, los resultados de la encuesta exponen una apreciación limitada. El 50% del personal que se ha encuestado expuso con un 2 (en desacuerdo) y el otro 50% con un 3 (neutral), esto señala que no se exponen avances importantes en los términos de modernización o de refuerzo de administración. Dicha situación evidencia una probable ausencia de innovación en los procedimientos internos o en una falta de visibilidad de las acciones de mejora efectuadas, lo cual fortalece la pertinencia de la presente investigación. Estos resultados respaldan que se requiere crear un plan estructurado de mejora continua, enfocado con los propósitos planteados, que posibilite aplicar estrategias puntuales, evaluables y sostenibles para mejorar el manejo de administración del centro educativo.

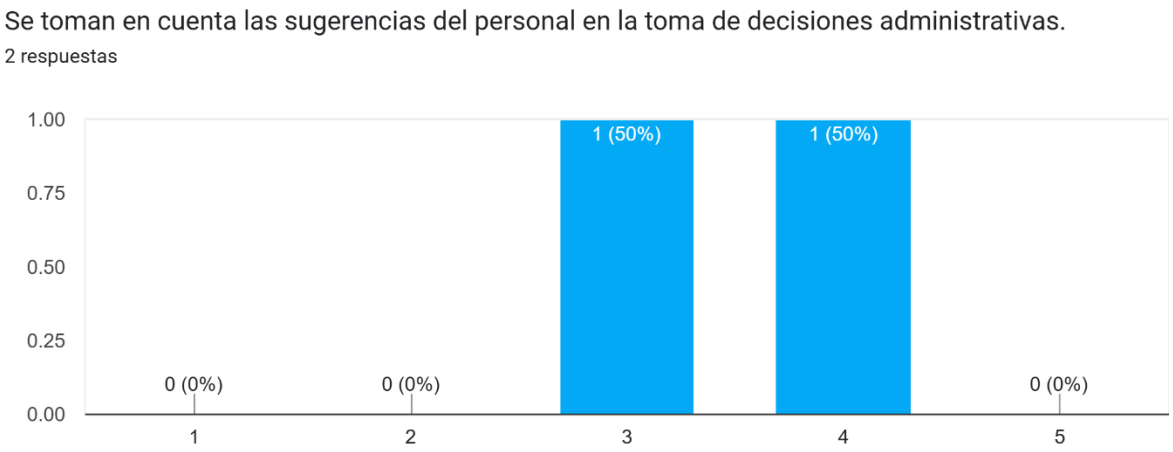


Figura. 13. Resultados pregunta 12

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal administrativo. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne a la participación del personal en los procedimientos de la toma de decisiones de administración en el Centro de Educación Inicial Vivi, los resultados evidencian una percepción intermedia. De los encuestados, el 50% señaló una postura neutral (valor 3) y el otro 50% expuso que se encuesta de acuerdo (valor 4) con la afirmación *"se toman en consideración las sugerencias del personal para la toma de decisiones administrativas".* Dicha valoración expone que, si bien hay algunas instancias de consulta o apertura, estas no estan totalmente sistematizadas ni generalizadas en la cultura organizacional. La información recolectada es importante para enfocar la propuesta de mejora continua, dado a que promueve que se refuerce un modelo de gestión participativa que motive el compromiso y la corresponsabilidad del equipo de administración, en concordancia con los propósitos del proyecto de titulación enfocado a mejorar la calidad de los procedimientos internos y el desempeño institucional.

4.1.2. Resultados de encuestas a personal docente

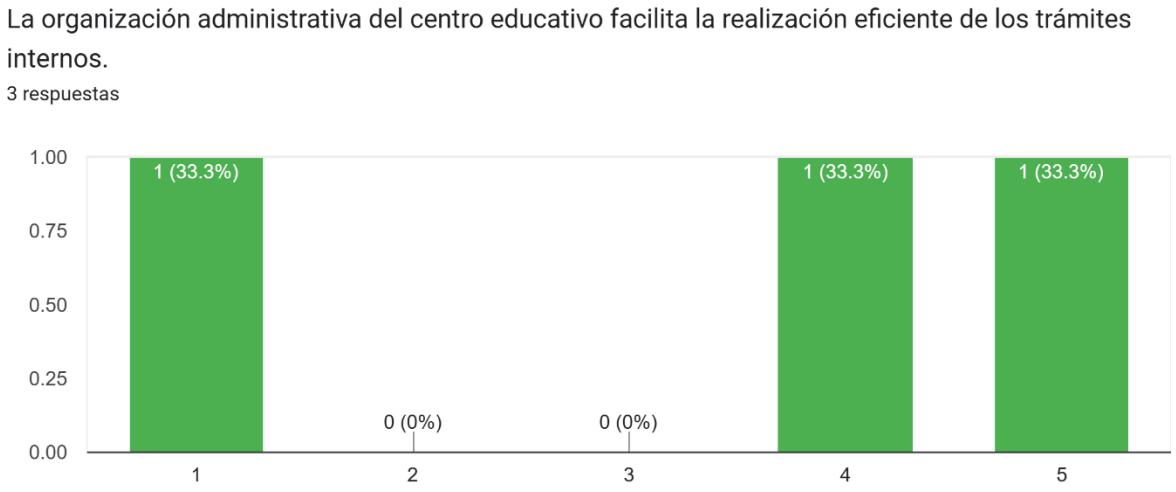


Figura. 14. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 1

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que respecta a la percepción del personal docente acerca de la organización administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi, y la capacidad que tiene para facilitar la ejecución eficaz de los trámites internos, los resultados conseguidos evidencian opiniones divididas. De los tres profesores encuestados, uno de ellos (33,3%) expuso que se encuentra totalmente en desacuerdo con dicha afirmación (valor 1), por otra parte el 33,3% señaló estar de acuerdo (valor 4) y el restante 33,3% se localizó en la categoría más elevada de satisfacción (valor 5). Dicha variabilidad en las respuestas expone la ausencia de una uniformidad en la experiencia del cuerpo docente en lo que respecta al manejo de administración, lo cual expone que hay procedimientos que, aunque funcionan para unos, puede ser ineficientes o poco accesibles para otros. Dicho hallazgo se asocia de forma directa con el primer objetivo específico del presente proyecto de titulación, al indicar que se requiere reconocer las debilidades en los procedimientos internos y determinar métodos que

aseguren una gestión de administración más eficaz, coherente y que esté alineada con las expectativas de toda la comunidad de educación.

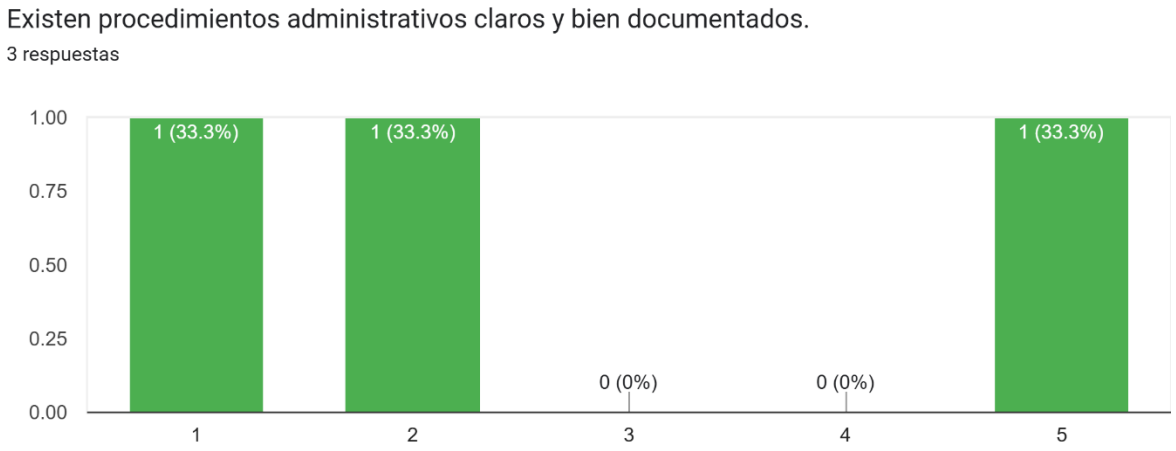


Figura. 15. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 2

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne a que existen procesos de administración claros y correctamente documentados en el Centro de Educación Inicial Vivi, las respuestas del personal docente reflejan una percepción mayormente dispar. De las tres personas encuestadas, uno de ellos (33,3%) manifestó encontrarse en totalmente desacuerdo (valor 1), otro de estos expuso desacuerdo (valor 2) y el tercero de ellos expuso que se encuentra totalmente de acuerdo (valor 5). Dicha variabilidad expone una ausencia de estandarización en los procedimientos o por lo menos, una comunicación interna ineficiente que perjudica la percepción y la comprensión de estos procesos de parte de los profesores. Este hallazgo es importante en el diagnóstico que se plantea como parte del primer objetivo específico del proyecto de titulación, dado a que refleja que se requiere de determinar lineamientos transparentes,

accesibles y correctamente difundidos, los cuales van a garantizar un manejo administrativo más eficaz y transparente a beneficio del funcionamiento institucional.

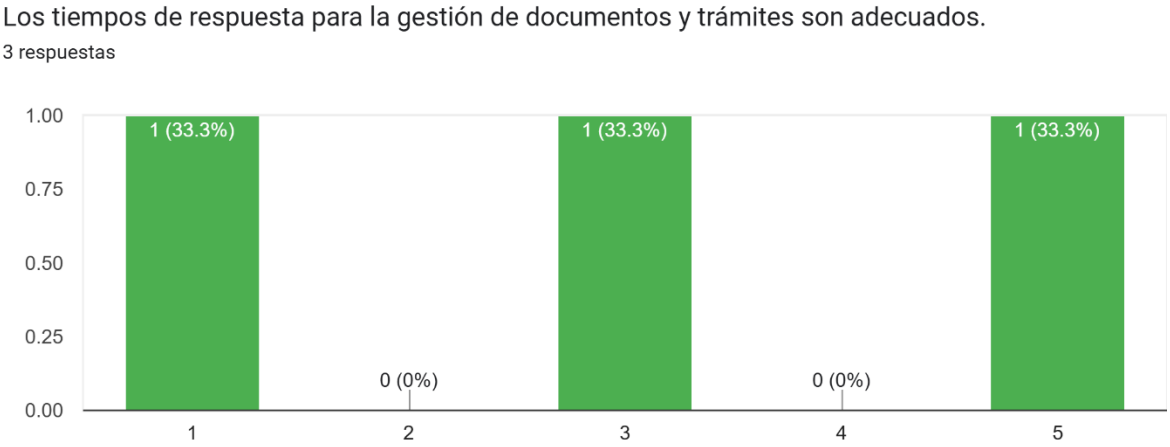


Figura. 16. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 3

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

Relacionado con la percepción del personal docente acerca de los tiempos de respuesta en el manejo de documentos y de trámites de administración en el Centro de educación Inicial Vivi, los resultados denotan una dispersión importante en las opiniones. De los tres encuestados, uno (33,3%) señaló que se encuentra totalmente en desacuerdo (valor 1), otro de estos expuso una posición neutral (valor 3) y el tercero indicó total acuerdo (valor 5) con la afirmación señalada. Dicha diversidad de respuestas expone inconsistencias en la experiencia de los profesores en lo que respecta a la eficacia de los tiempos de atención de administración, lo cual puede estar asociado con la ausencia de estandarización de procedimientos o diferencias durante la comunicación interna. Este elemento resulta importante para cumplir con el primer objetivo específico del proyecto de titulación, al indicar que se requiere tener un diagnóstico más detallado acerca de los tiempos de gestión y

sugiere que el planteamiento de mejora continua tiene que incorporar estrategias para mejorar la atención de trámites y que se garantice una experiencia de administración homogénea y pertinente para todo el personal.

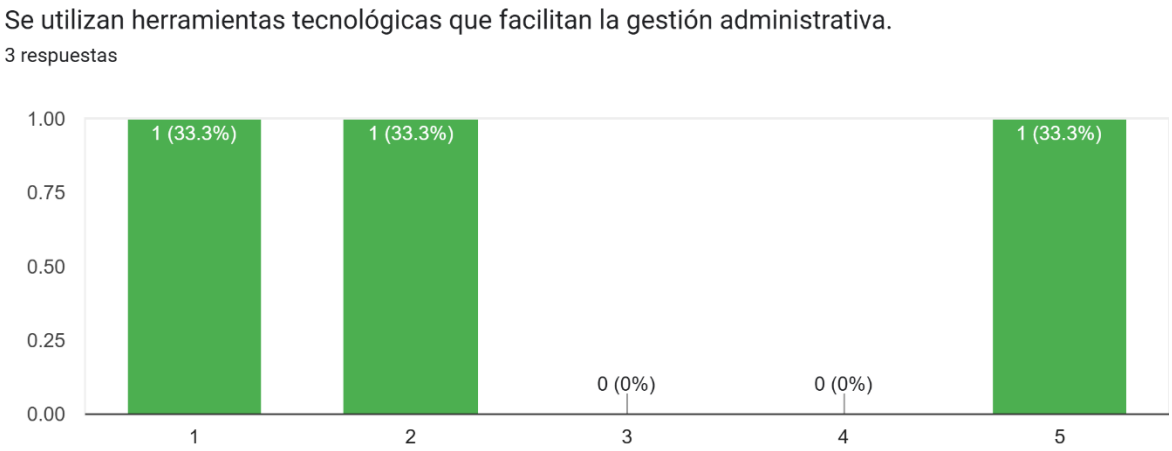


Figura. 17. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 4

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne al uso de recursos tecnológicos que faciliten la gestión de administración en el Centro de educación Inicial Vivi, las respuestas del personal docente denotan una elevada disparidad en las percepciones. Uno de los tres encuestados (33,3) expuso estar en total desacuerdo (valor 1), otro indicó desacuerdo (valor 2) y uno señaló encontrarse totalmente de acuerdo (valor 5). Dicha distribución expone una ausencia de uniformidad en la aplicación o en el acceso de dichos recursos en aspectos de administración. Dicho hallazgo es importante para el diagnóstico contemplado en el primer objetivo específico del proyecto de titulación, dado a que señala que se requiere incluir de forma equitativa y eficiente recursos tecnológicos en los procesos de administración. Adicional a ello, este punto tiene que ser considerado como parte crucial en el diseño del plan de mejora

continua, con el objetivo que se garantice una gestión ágil, moderna y alineada con las actuales demandas en el medio educacional.

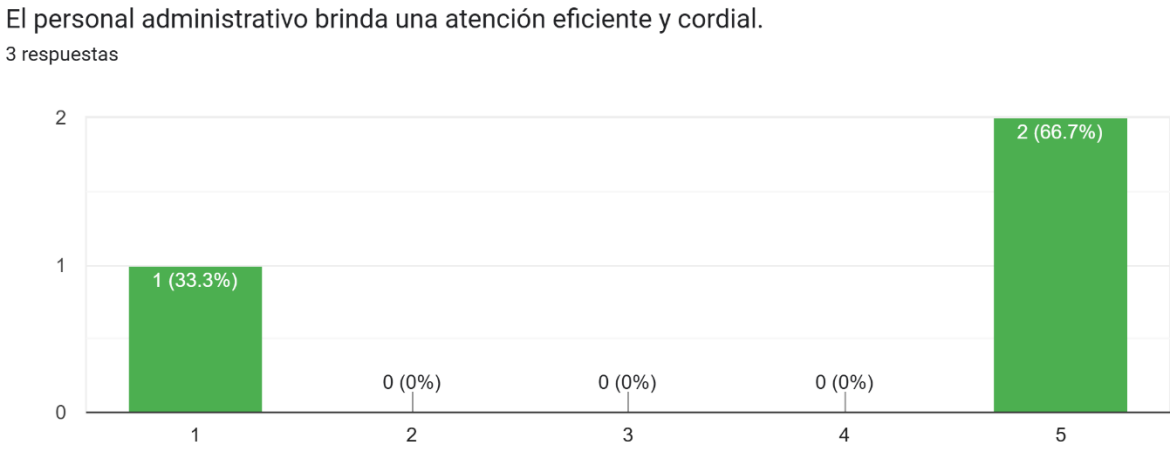
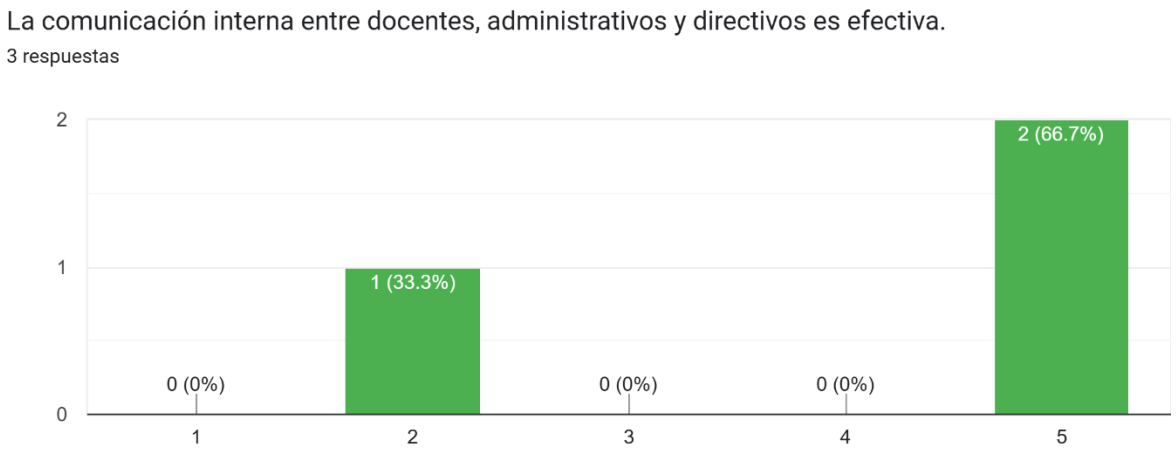


Figura. 18. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 5

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

Relacionado a la atención proporcionada por el personal de administración del Centro de Educación Inicial Vivi, la gran parte del personal docente encuestado señaló una percepción positiva. De estos tres participantes, dos (66,7%) han valorado con 5 (totalmente de acuerdo) a la afirmación *"El personal de administración proporciona una atención eficaz y cordial"*, mientras que uno (33,3%) expuso una contraria opinión al señalar 1 (totalmente en desacuerdo). Dichos resultados, si bien, todos son favorables, denotan que hay una experiencia negativa asilada que tiene que ser tomada en consideración para prevenir probables inconvenientes o la insatisfacción interna. Dicho elemento se relaciona de manera directa con mejorar los procesos comunicacionales y de atención institucional, componentes importantes en el segundo objetivo específico del proyecto de titulación, enfocado a mejorar el desempeño administrativo y reforzar el entorno laboral.

Figura. 19. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 6



Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que concierne a la eficacia de la comunicación interna entre profesores, personal de administración y directivos del Centro de Educación Inicial Vivi, los resultados de la encuesta evidencian una percepción positiva. De los tres profesores que se encuestaron, dos (66,7%) marcaron el 5 (totalmente de acuerdo) la afirmación asociada con la eficiencia de la comunicación, mientras que uno (33,3%) valoró con un 2 (en desacuerdo), lo cual señala una experiencia que no es tan satisfactoria. Dicha dualidad sugiere que, aunque la mayoría afirma una apropiada dinámica de comunicación, todavía hay oportunidades de mejora para que se asegure que todos los que conforman el equipo se sientan escuchados y correctamente informados. Dicho aspecto es importante para el diagnóstico institucional planteado en el primer objetivo específico del proyecto de titulación y se tiene que considerar en el diseño del plan de mejora, dado a que una comunicación eficiente es crucial para la coordinación, la toma de decisiones compartida y que se refuerce el ambiente laboral.

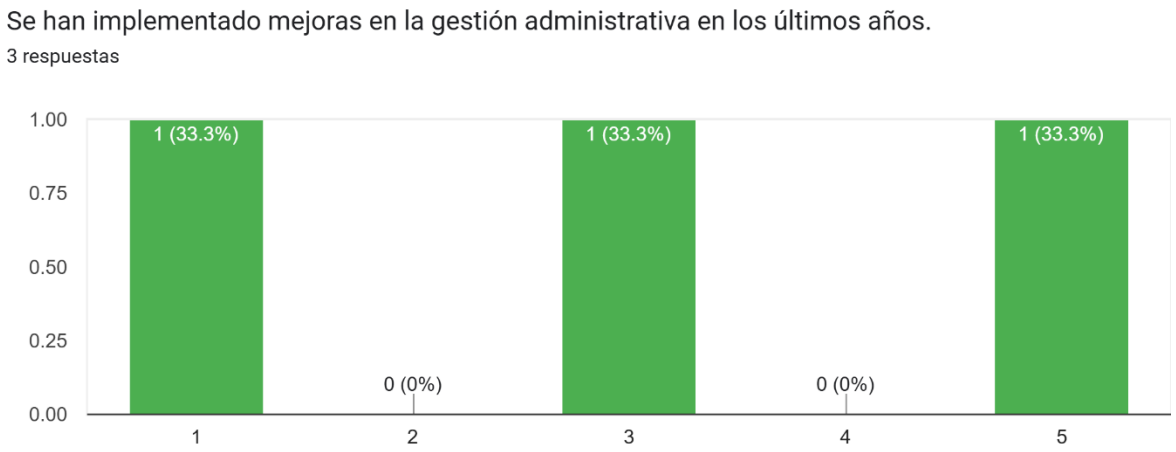


Figura. 20. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 7

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que respecta a la percepción del personal docente acerca de la implementación de mejorar en el manejo de administración del Centro de Educación Inicial Vivi durante los últimos años, los resultados de la encuesta denotan que existe una diversidad de opiniones. Uno de los encuestados, es decir el 33,3% señaló que se encuentra totalmente en desacuerdo (valor 1), otro incorporó una posición neutral (valor 3) y el tercero señaló un total acuerdo (valor 5). Dicha dispersión expone que no hay una percepción homogénea acerca del avance o de la innovación en el manejo administrativo, lo cual se puede deber ya sea a la falta de acciones notales como a una comunicación deficiente de los cambios efectuados. Dicho resultado es importante para que se cumpla el primer objetivo específico del proyecto de titulación, dado a que pone de manifiesto que se requiere reconocer con exactitud las acciones de mejora implementadas y sus efectos reales, así como también estructurar un plan de mejora continuo que sea más específico, participativo y que cuente con indicadores de seguimiento notables para la comunidad educativa.

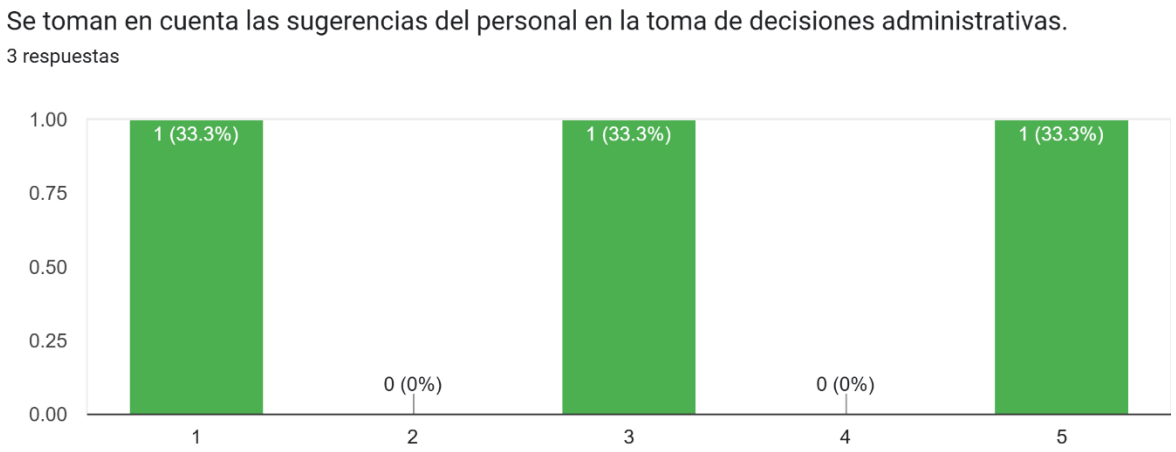


Figura. 21. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 8

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

En lo que respecta a la intervención del personal en los procedimientos de la toma de decisiones de administración en el Centro de Educación Inicial Vivi, las respuestas del personal docente encuestados denotan una percepción heterogénea. De los tres encuestados, uno de ellos (33,3%) expuso que se encuentra totalmente en desacuerdo (valor 1), otro se indicó en una postura neutral (valor 3) y el tercero indicó total acuerdo (valor 5). Dicha variedad de respuestas sugiere que la incorporación del personal en la toma de decisiones no es una práctica uniforme en la institución, lo que puede conllevar a percepciones de exclusión o de ausencia de representación en algunos casos. Dicho hallazgo es fundamental para la evaluación del entorno laboral y que tiene que considerarse en el plan de diseño de mejora continua, sobre todo en lo asociado con la Gestión participativa, reforzar la comunicación interna y construir una cultura organizacional más cooperativa, alineado con los objetivos determinados en el presente proyecto de titulación.

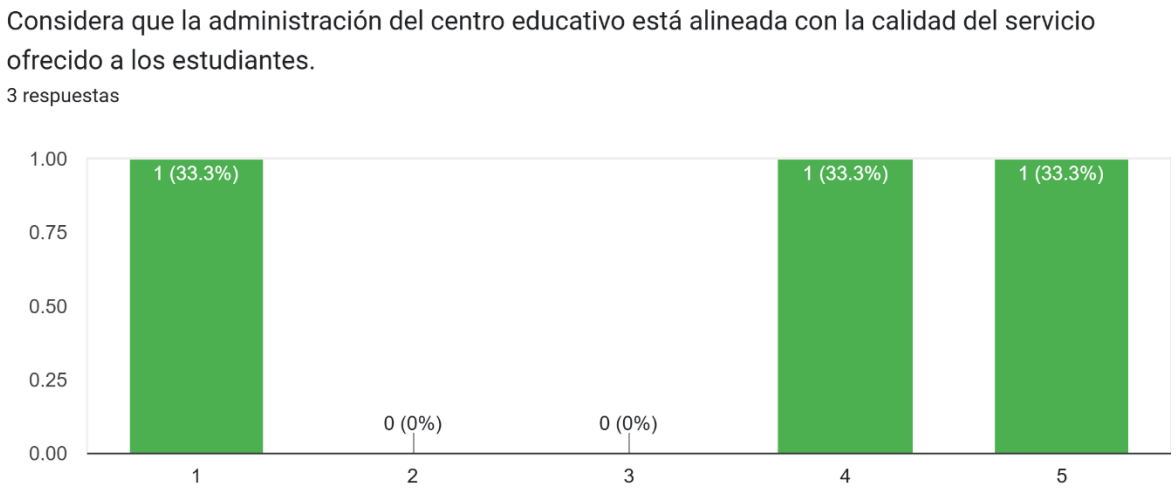


Figura. 22. Resultados de encuestas a personal docente pregunta 9

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a personal docente. Fuente: Elaborado por autores.

Relacionado con la alineación entre la administración del Centro de Educación Inicial Vivi y la calidad del servicio proporcionado a los alumnos, los resultados de la encuesta al personal docente denotan una distribución igualitaria dispersa. De los tres participantes, uno de estos (33,3%) expuso que se encuentra totalmente en desacuerdo (valor 1), otro señaló que se encuentra de acuerdo (valor 4) y el tercero expuso total conformidad (valor 5). Dicha disparidad sugiere una ausencia de consenso acerca del nivel en que la gestión de administración aporta de manera eficaz al cumplimiento de los estándares educativos esperados. Dichos datos son importantes en el diagnóstico planteado en el primer objetivo específico del proyecto de titulación, dado que denotan que se requiere reforzar la integración en el manejo de administración y los objetivos pedagógicos, asegurando que la planificación y la realización de los procedimientos internos se enfoquen de forma clara y eficiente hacia la mejora continua de la calidad de educación.

4.1.3. Resultados de encuestas a representantes legales

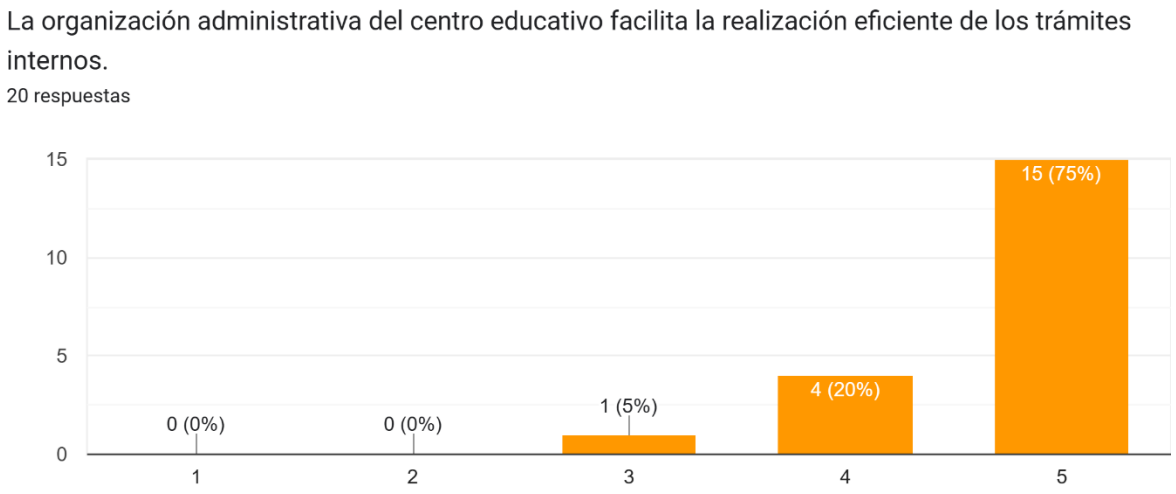


Figura. 23. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 1

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

La encuesta aplicada a veinte representantes legales de alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi, reflejan una percepción mayormente positiva en lo que concierne a la organización de administración de la empresa. El 75% de los participantes clasificó con un 5 (totalmente de acuerdo) en la afirmación *"La empresa administrativa del Centro Educativo facilita la realización eficaz de los trámites internos",* mientras que el 20% indicó un 4 (de acuerdo) y solamente un 5% marcó al 3 (neutral), sin que se registren respuestas negativas. Dicha elevada valoración señala que, desde el punto de vista de los representantes, los procedimientos de administración del centro opera de forma eficiente y ágil, lo cual es una fortaleza institucional. Dicho hallazgo es importante en el marco del proyecto de titulación, dado a que posibilita reconocer prácticas positivas que se tienen que consolidar en un plan de mejora continua planteado, en lo que concierne al segundo objetivo específico, que pretende

mejorar el manejo administrativo a través de un enfoque por procedimientos que fortalezca el desempeño institucional y la calidad del servicio de educación.

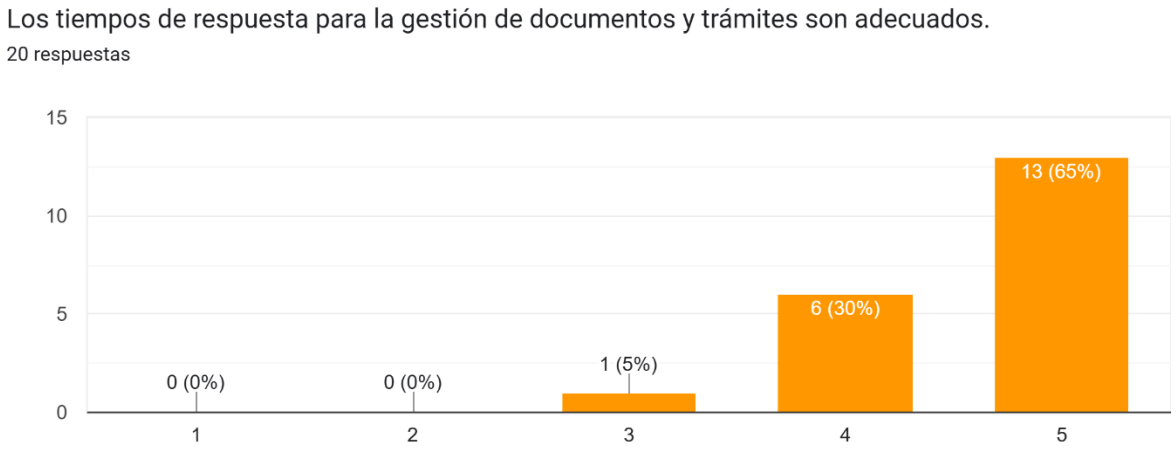


Figura. 24. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 2

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Los veinte representantes legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi encuestados denotan una percepción favorable asociado con la eficacia en los tiempos de respuesta para el manejo de trámites y documentos. El 65% de los encuestados se inclinó por el 5 (totalmente de acuerdo) la afirmación planteada, por otra parte el 30% indicó al 4 (de acuerdo) y solamente el 5% estuvo ubicado en una posición neutral (valor 3), sin que se registren respuestas negativas. Dicha tendencia señala que la comunidad de representantes valora de manera positiva la agilidad de administración de la institución, lo cual conforma una fortaleza institucional que se tiene que preservar y consolidar en el plan de mejora continua planteado en este proyecto de titulación. En lo que concierne al segundo objetivo específico, dicho resultado sugiere que es probable tomar como referencia las correctas prácticas en los tiempos de respuestas, para replicarlas en otros procedimientos de

administración que todavía estan presentes debilidades, favoreciendo de esta manera la mejora integral del desempeño institucional.

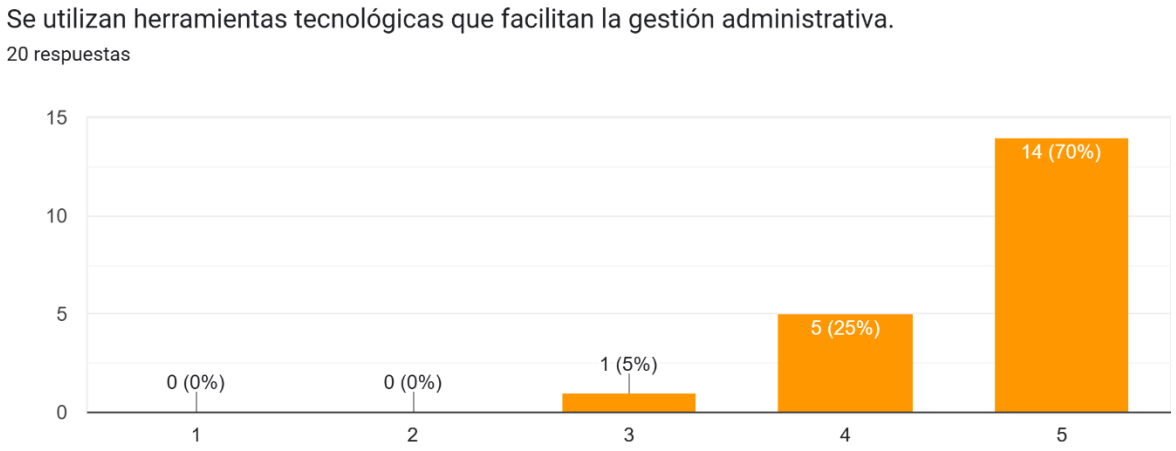


Figura. 25. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 3

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Veinte representantes legales de alumnos fueron elegidos para la encuesta, de estos, se denota una percepción altamente positiva en lo que respecta a la utilización de recursos tecnológicos que facilitan el manejo de administración en el Centro de Educación Inicial Viví. De ellos, el 70% seleccionó el 5 (totalmente de acuerdo), el 25% indicó el 4 (de acuerdo) y solamente el 5% calificó como una postura neutral (valor 3), sin que se registren valoraciones negativas. Dichos datos señalan que los representantes perciben que la entidad ha incluido con éxito soluciones tecnológicas en sus procesos de administración, lo cual es una fortaleza que aporta a la eficacia, agilidad y la calidad del servicio proporcionado. Dicho hallazgo es importante para el cumplimiento del segundo objetivo específico del proyecto de titulación, dado a que fortalece lo relevante de seguir reforzando la gestión por procedimientos apoyado en recursos digitales, como parte del diseño del plan de mejora

continua que vaya a asegurar una administración actual y enfocada en la experiencia de los usuarios.

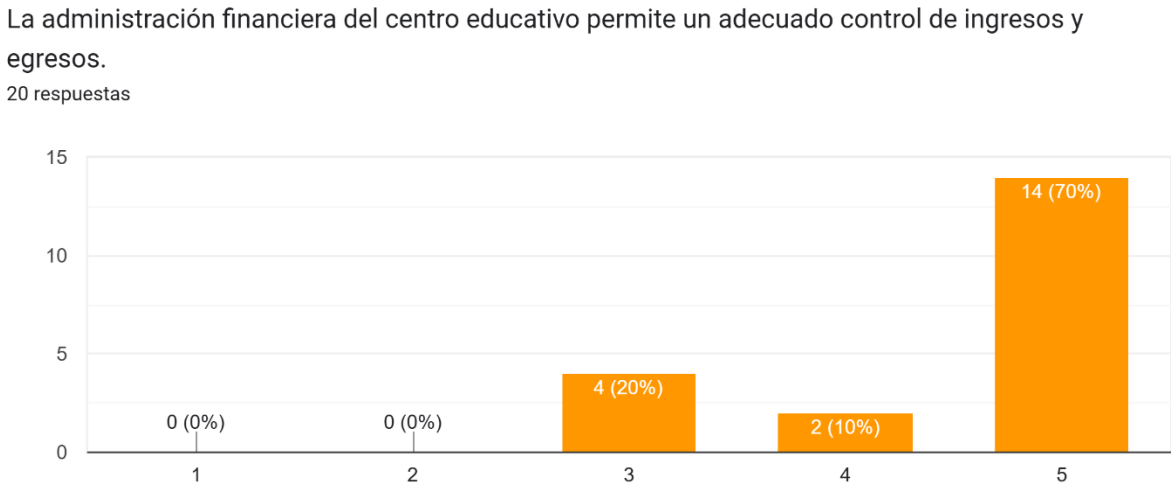


Figura. 26. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 4

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados de la encuesta enfocada a veinte representantes legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi, evidencian una valoración predominantemente positiva en lo que respecta al control económico que se ha ejercido por la empresa. El 70% de los participantes seleccionó el 5 (totalmente de acuerdo) relacionado con la afirmación *"La administración económica del centro educativo posibilita un apropiado control de ingresos y egresos",* mientras que el 10% seleccionó al 4 (de acuerdo) y el 20% se ubicó con una postura de tipo neutral (valor 3), sin que se registren opiniones negativas. Dicha tendencia señala que la comunidad de representantes percibe un manejo económico transparente y responsable, lo cual conforma una fortaleza institucional importante, dado a que confirma que hay prácticas de administración fuertes que se pueden reforzar a través de un plan de mejora

continua enfocado en la gestión por procedimientos, asegurando de esta forma una administración eficaz y sustentable a beneficio de la calidad de educación.

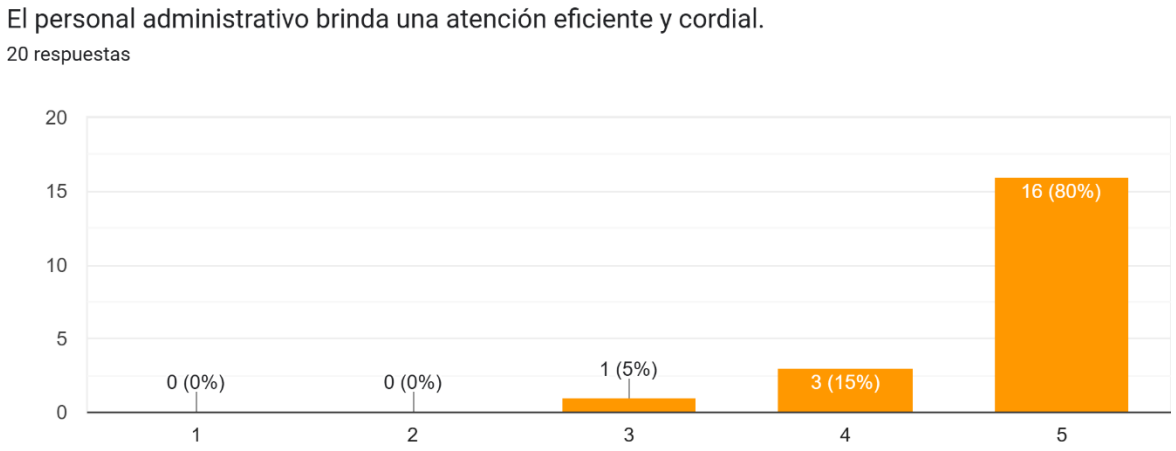


Figura. 278. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 5

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados obtenidos partiendo de la encuesta aplicada a veinte representantes legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi denotan que existe una percepción mayormente positiva en lo que respecta al trato proporcionado por el personal de administración. El 80% de los encuestados calificó con el 5 (totalmente de acuerdo) a la afirmación: *"El personal de administración proporciona una atención eficaz y cordial"*, mientras que el 15% indicó el (de acuerdo) y solamente un 5% señaló una postura neutral (valor 3), sin que se registren valoraciones negativas. Dichos datos reflejan un elevado nivel de parte de los usuarios directos del servicio de administración, lo cual conforma una fortaleza institucional en lo que respecta a la calidad de atención y a la relaciones interpersonales. Dicho resultado se relaciona con el segundo objetivo específico del proyecto de titulación, dado a que resalta lo relevante de conservar y reforzar dichas prácticas que

crean confianza y cercanía con la comunidad, como parte de diseñar un plan de mejora continua enfocado en la eficacia y la experiencia del usuario.

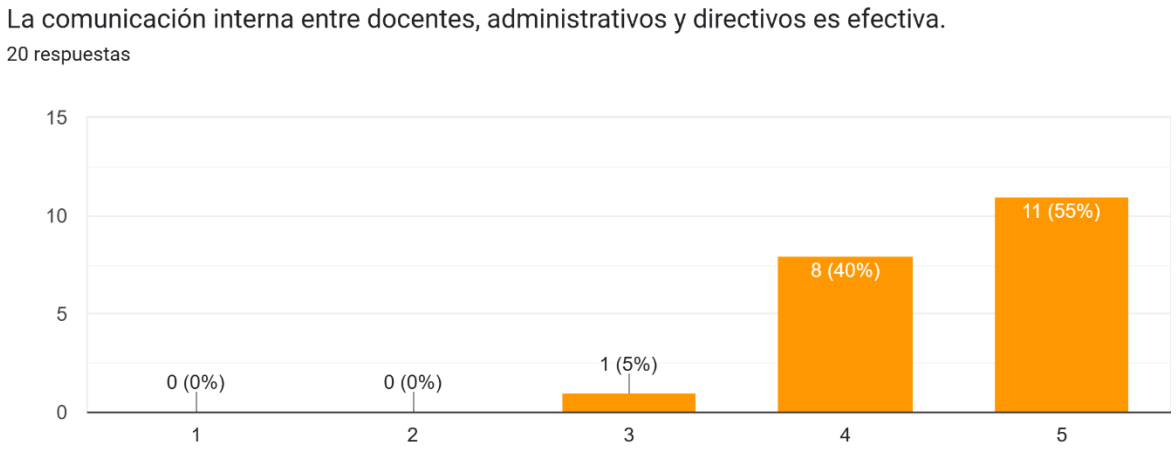


Figura. 28. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 6

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

De la encuesta aplicada a veinte representantes legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi, los resultados brindan que existe una percepción que es mayormente positiva acerca de la comunicación interna entre profesores, personal administrativo y directiva. El 55% de los participantes calificó con 5, es decir totalmente de acuerdo, la afirmación correspondiente, y el 40% indicó un 4 (de acuerdo) y solamente un 5% se inclinó por una postural neutral (valor 3), sin que se registren opiniones negativas. Tales datos señalan que la comunidad educativa percibe que existe una coordinación fluida y eficiente entre los diferentes niveles del personal institucional, lo cual conforma una fortaleza crucial para el funcionamiento organizacional. Dicho hallazgo se encuentra alineado con los propósitos del proyecto de titulación, sobre todo con el segundo y el tercer objetivo específico, al denotar que una comunicación interna fuerte va a favorecer la aplicación de

estrategias de mejora continua y posibilita determinar métricas más eficaces para analizar el rendimiento institucional.

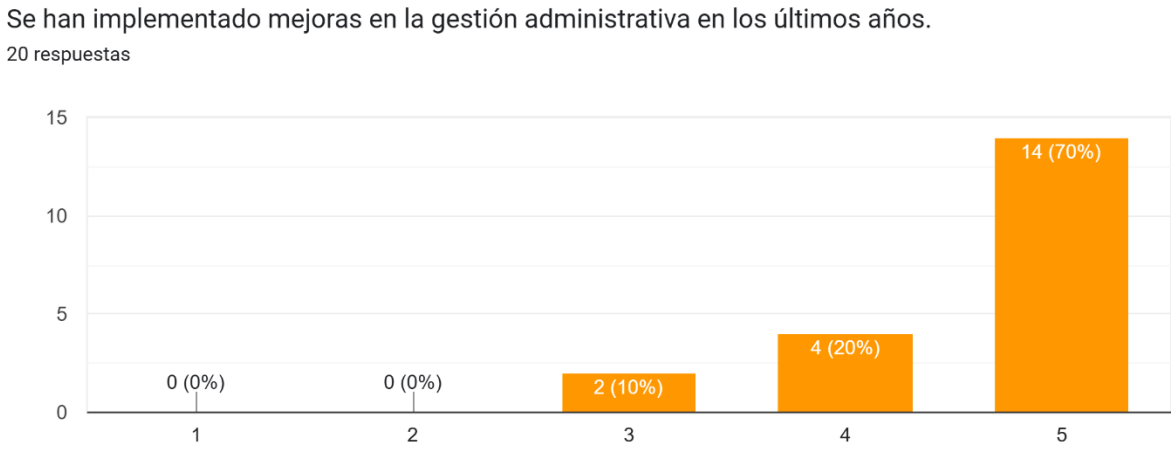


Figura. 29. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 7

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados de las encuestas que se ha aplicado a veinte personas legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi, denotan una percepción positiva en lo que respecta a la evolución del centro de administración durante los últimos años. El 70% de los encuestados señaló un 5 (totalmente de acuerdo) ante la afirmación *"Se han aplicado mejoras en la gestión administrativa durante los últimos años",* mientras que el 20% se inclinó por la opción 4 (de acuerdo) y solamente el 10% por la postura neutral (valor 3), sin que exista registro de respuestas negativas. Tales resultados señalan que la mayoría de los representantes reconocen que hay progreso en los procedimientos de administración, lo cual es una fortaleza institucional que se tiene que valorar y consolidar en el diseño del plan de mejora continua planteado en este proyecto de titulación. Adicional a ello, dicha percepción favorable refuerza que se cumpla con el primer objetivo específico, dado a que posibilita que

se parta de una base sólida para reconocer las áreas que necesitan ajustes, orientado en la propuesta a una sostenibilidad de los cambios y su efecto en la calidad del servicio de educación.

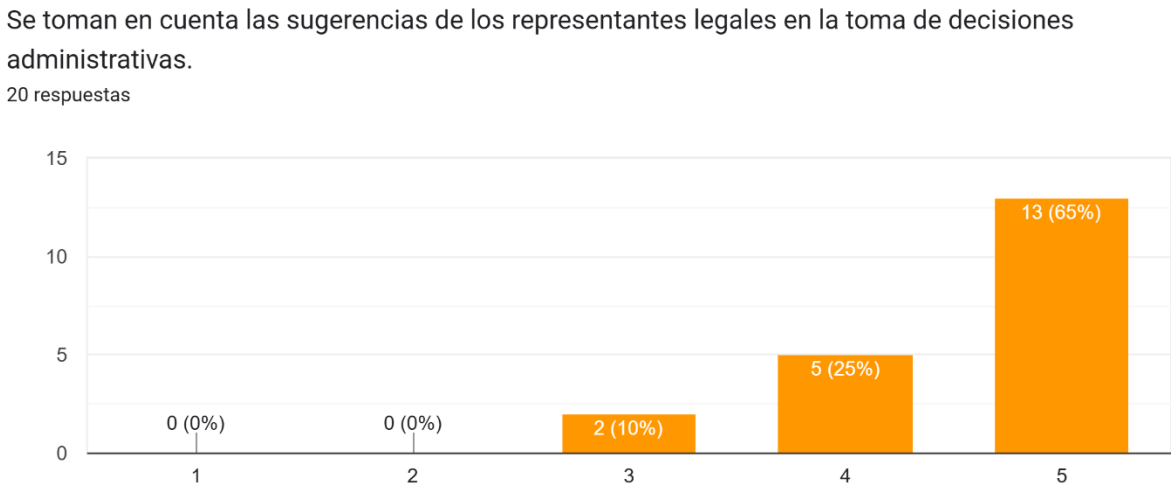


Figura. 30. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 8

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados de la encuesta que se ha aplicado a veinte representantes legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi revelan una percepción que en su mayoría es positiva en lo que respecta a su participación en los procesos de toma de decisiones administrativas. El 65% de los encuestados se inclinó por el 5 (totalmente de acuerdo) ante la afirmación *"Se toman en cuenta las sugerencias de los representantes en la toma de decisiones de administracion"*, el 25% seleccionó el 4 (de acuerdo) y solamente el 10 incorporó una posición neutral (valor 3), sin que se registren opiniones negativas. Tales datos denotan una apertura institucional a una participación de los representantes en la gestión escolar, esto refuerza el sentido de corresponsabilidad y confianza entre las familias y el personal de administración del centro. Dicho hallazgo es coherente con los objetivos del

proyecto de titulación, particularmente con la perspectiva del mejora continua enfocado en la gestión participativa y en la toma de decisiones informadas, que posibiliten optimizar el rendimiento institucional y la satisfacción de los actores de la comunidad de educación.

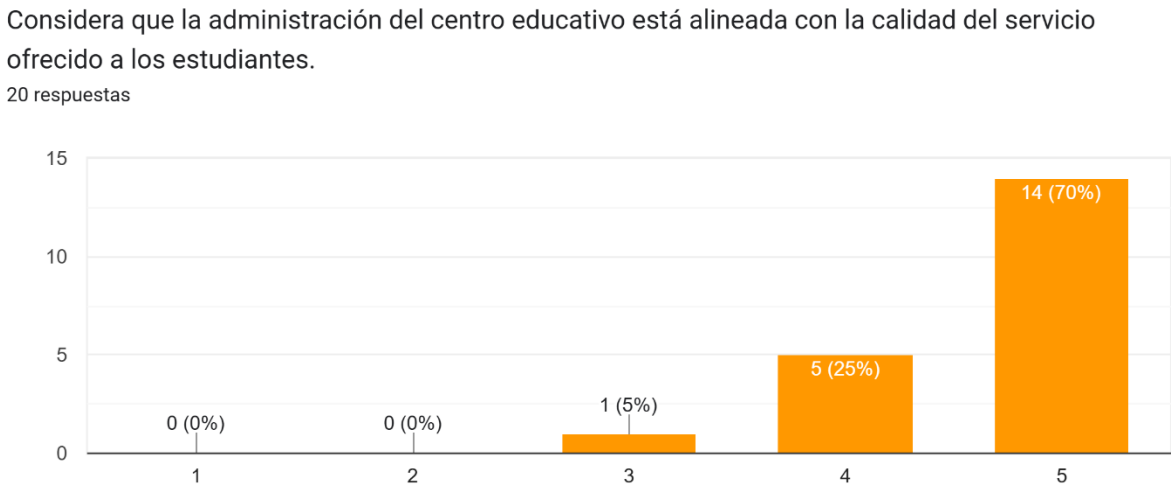


Figura. 31. Resultados de encuestas a representantes legales pregunta 9

Nota: En este gráfico se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Los resultados de la encuesta aplicada a veinte representantes legales de los alumnos del Centro de Educación Inicial Vivi denotan una percepción que es favorable en lo que respecta a la coherencia entre el manejo administrativo y la calidad del servicio educativo proporcionado. El 70% de los participantes se inclinaron por el 5 (totalmente de acuerdo) en lo que concierne a la afirmación *"considera que la administración del Centro educativo se encuentra alineada con la calidad del servicio brindado a los alumnos",* mientras que el 25% señaló un 4 (de acuerdo) y solamente el 5% indicó la postura neutral (valor 3), sin que se reporten opiniones negativas. Tales datos denotan que los representados perciben una relación directa y positiva entre el rendimiento de administración y los resultados educativos, lo cual es una fortaleza institucional crucial. Dicho hallazgo sustenta los objetivos del

proyecto de titulación, sobre todo en diseñar un plan de mejora continua que maximice esta sinergia entre la calidad de educación y la administración, incentivando una gestión integral y enfocada en el bienestar de los alumnos.

4.1.4. Resultados de entrevistas

Tabla 3. Resultados de entrevistas

Pregunta	Docente 1	Docente 2	Docente 3	Docente 4	Rosana Ubillus (Adm)
1. ¿Cuáles son los principales desafíos en la gestión administrativa?	Tecnología y capacitación.	Falta de planificación organizativa.	Fluctuación de matrícula infantil.	Falta de información del Ministerio.	Burocracia del Ministerio de Educación.
2. ¿Cómo se lleva a cabo la distribución de tareas?	Bien ejecutada por profe Susi.	Roles definidos, pero falta comunicación.	Distribución entre docentes, se apoyan mutuamente.	División de tareas entre Rosana y ella, falta de tiempo.	Cada persona tiene una función clara, bien distribuido.
3. ¿Existen procedimientos administrativos documentados?	Sí, y hay buena comunicación.	Cree que sí, pero no conoce a fondo.	Cada maestro tiene su base pedagógica.	No hay sistema formal, se organizan entre ellas.	Sí, procesos accesibles desde dirección.
4. ¿Qué herramientas tecnológicas se usan y son suficientes?	No muchas, pero eficientes por la persona.	Computadora, celular, falta capacitación.	Computadora, radio, impresora; suficientes.	Solo computadora y celular, suficientes por ahora.	Herramientas básicas y plataformas del Ministerio.
5. ¿Sería útil implementar nuevas tecnologías? ¿Cuáles?	Sí, programas de contabilidad.	Sí, ayudarían mucho, no conoce cuáles.	Sí, parlantes y radios para niños.	Sí, agenda escolar y apps como Cuaderno Rojo.	Tecnología sí está, pero falta mejorar lo humano.
6. ¿Cómo se maneja el control financiero y qué dificultades hay?	Priorización de pagos básicos y sueldos.	Pensiones, pagos básicos; dificultad por baja matrícula.	Control vía WhatsApp, docentes manejan pensiones.	Ella registra pensiones; Rosana maneja finanzas.	Contadora gestiona toda la parte financiera.
7. ¿Existen estrategias claras para optimizar recursos?	No sabe.	Priorizar gastos esenciales, evitar innecesarios.	Acuerdos con padres si no pueden pagar.	Planificación para mejoras y ampliaciones.	Estrategias se crean con el crecimiento del centro.

Pregunta	Docente 1	Docente 2	Docente 3	Docente 4	Rosana Ubillus (Adm)
8. ¿Cómo se mide el desempeño administrativo?	No sabe.	Reuniones ocasionales, sin indicadores claros.	A través de evolución de los niños.	No existe sistema formal de evaluación.	No se mide, solo ella administra.
9. ¿Qué tan receptiva es la administración a sugerencias?	Muy receptiva en reuniones, apertura total.	Muy abierta a sugerencias de docentes y padres.	Aceptan ideas y permiten aplicarlas.	Rosana abierta a sugerencias de todos.	Gran apertura con docentes, limitada relación con representantes.
10. ¿Cómo percibe la comunidad educativa la gestión del centro?	Buena acogida, padres valoran la comunicación.	Padres contentos con innovaciones y trato.	Buena percepción, padres satisfechos con entorno.	Padres contentos, servicio bien recibido.	Comunicación constante, ambiente armonioso.

Nota: En esta tabla se observa los resultados de la aplicación de la encuesta a los representantes legales de los estudiantes. Fuente: Elaborado por autores.

Partiendo de las entrevistas efectuadas al personal de administración y docente del centro de Educación Inicial Vivi, se denotan algunos elementos claves asociados con el manejo de administración. En primera instancia se reconocen retos asociados con ausencia de la experiencia administrativa, la burocracia el Ministerio de Educación y que se requiere de una planificación organizativa más estructurada. Pese a dichas limitaciones, los roles en el centro se encuentran bien distribuidos, lo cual posibilita un manejo funcional aunque limitado por el tiempo disponible de quienes cumplen esta funciones (docencia y administración).

En lo que respecta al uso de las tecnologías, el centro funciona con recursos básicos como computadoras, celulares y plataformas del Ministerio, lo cual ha sido suficiente hasta ahora por la dimensión del centro. No obstante, todos los entrevistados coinciden en que incluir nuevas tecnologías, como programas de contabilidad, aplicaciones de comunicación escolar y plataformas de gestión pueden optimizar de forma significativa los procedimientos de administración y que se ahorre tiempo. Así mismo se destaca que se requiere capacitación para mejorar el uso de dichos recursos ya sea en el aspecto pedagógico como en el administrativo.

En lo que concierne el manejo financiero, los participantes indican que hay una priorización clara de los recursos hacia requerimientos esenciales como son los servicios básicos y los sueldos, adicional a ello de una planificación para futuras mejorías en la infraestructura. Sin embargo, ciertos profesores no saben detalles puntuales acerca de los procesos económicos, lo cual denota el enfocarse en esta función. Se reconocen esfuerzos por mejorar los recursos y adaptarse a la realidad financiera de las familias, inclusive posibilitando pagos flexibles en ciertos casos.

Para finalizar, en términos de evaluación y de mejora continua, se reconoce una correcta disposición de la Administración para poder recibir sugerencias de parte del personal y de los representantes legales. Si bien, no hay un sistema formal de indicadores para analizar

la eficacia de administración, el ambiente laboral se percibe como colaborativo y receptivo. En términos generales, la comunidad educativa valora de forma positiva el manejo del centro, destacando la correcta comunicación, la calidad del servicio y la apertura para el crecimiento constante y la innovación.

Los resultados conseguidos mediante las entrevistas y las encuestas posibilitaron efectuar un análisis integral del actual estado del manejo administrativo en el centro de Educación Inicial Vivi, en coherencia con los propósitos del presente proyecto de titulación.

En primera instancia, asociado con el primer objetivo específico, enfocado a reconocer problemas y necesidades de administración, se denotan algunas zonas críticas.

Desde la perspectiva del personal de administración, hay una valoración moderada positiva acerca de la organización interna y en los tiempos de respuesta en los trámites; no obstante, se reconocen debilidades importantes en lo que respecta al uso de recursos tecnológicos, documentación de procedimientos, la distribución de funciones y la disponibilidad de métodos de análisis de administración. Como por ejemplo, la totalidad del personal de administración indicó desacuerdo con que haya sistemas de monitoreo del rendimiento y evidenció posturas neutrales o negativas en lo que respecta la carga laboral y la igualdad en la distribución de operaciones. Dicha distribución denota una estructura organizativa funcional pero que es vulnerable y que necesita de ajustes a detalle para que se asegure un manejo eficaz y sostenible

Desde el punto de vista del personal docente. Se percibe un manejo de administración inconsistente. Las respuestas fueron variadas en elementos claves como es la documentación de procesos, los tiempos de esperas, la utilización de tecnologías y la participación en la toma de disposiciones. Dicha disparidad denota una comunicación débil y una ausencia de estandarización de los procedimientos administración, lo cual conlleva a una experiencia desproporcional y poco predecible para el personal docente.

Contrario a ello, los representantes legales evidenciaron una percepción que es mayormente positiva en casi todos los elementos analizados, destacando sobre todo la atención cordial del personal, el manejo económico de centro y la inclusión de recursos tecnológicos. Dicho contraste entre la percepción interna y externa indica que, aunque la gestión cumple con los objetivos hacia el usuario final, de forma interna se atraviesan carencias estructurales que pueden perjudicar la sostenibilidad de los buenos resultados a lo largo del tiempo.

En lo que respecta el segundo objetivo específico, que pretende crear un plan de mejora que se rija en la gestión por procedimientos, los resultados brindan información precisa acerca de cuáles son los procedimientos que necesitan de intervención urgente. La baja valoración del uso de tecnologías, la falta de procesos documentados en algunas áreas y la ausencia de estrategias claras para mejorar recursos señalan que se requiere implementar soluciones que incorporen tecnologías digitales, métodos de gestión administrativos, y modelos estandarizados de trabajo. Adicional a ello, se necesita reforzar la comunicación interna y que los canales formales de coordinación sean transparentes entre el personal docente, de administración y directivos

Concerniente El tercer objetivo específico, asociado con establecer métricas para analizar la mejora de administración, los resultados denotan una debilidad estructural: no hay indicadores ni métodos formales para analizar el desempeño de los procedimientos de administración. Dicha carencia limita la capacidad del centro para vigilar avances, corregir desviaciones o que se tomen decisiones informadas. Ya sean las encuestas como en las entrevistas, se corrobora que se requiere incluir recursos de evaluación continua, que no solamente refuercen la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también promuevan a una cultura de mejora permanente

Por otra parte, las entrevistas contribuyeron a detallar los datos cuantitativos, al denotar que las principales dificultades son en torno a la ausencia de una planificación organizativa, el manejo enfocado en la administración económica, la baja capacitación de tecnología, y la falta de un sistema de análisis formal. No obstante, así mismo se destaca una actitud positiva hacia un cambio, con apertura a sugerencias, cooperación entre los miembros del equipo y un reconocimiento generalizado de lo importante de evolucionar a un manejo más eficaz y moderno.

En conjunto, la información recolectada posibilita concluir que el centro de Educación Inicial Viví tiene fortalezas fundamentales, sobre todo en la calidad de la atención a los usuarios y en la percepción de la cercanía con la comunidad. Sin embargo, dichas fortalezas se pueden ver comprometidas en caso de que no se aborden las debilidades internas en lo que respecta a la tecnología, planificación, monitoreo desde el desempeño y la distribución de tareas. Por lo tanto, el crear un plan de mejora continua no solo es pertinente, sino que es urgente y tiene que enfocarse a cerrar las brechas detectadas, reforzar la capacidad institucional del centro para sostener su desarrollo y que se asegure un entorno de educación de calidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El diagnóstico efectuado denotó una ausencia de estandarización en los procedimientos de administración en el Centro de Educación Inicial Vivi, así también como una sobrecarga laboral en el talento humano y una utilización limitada de recursos tecnológicos. Tales hallazgos posibilitaron reconocer claramente cuáles son las debilidades estructurales que perjudican el desempeño institucional y consecuentemente, justifican que se requiere una intervención estratégica. El reconocimiento de tales falencias proporcionó la base objetiva para diseñar mejoras enfocadas a optimizar la eficacia y la claridad organizacional.

El planteamiento de mejorar la administración, fundamentada en el manejo por procedimientos, posibilitó abordar de manera integral la redistribución de responsabilidades, la modernización del control económico y reforzar la calidad de Educación. El plan, reforzado en prácticas como la automatización de tareas y la capacitación del personal, brinda una solución realista y coherente con los requerimientos institucionales diagnosticados, esto va a garantizar una optimización estructurada del desempeño operativo y un avance a una sostenibilidad del centro educativo

La falta de métodos claros para realizar un seguimiento de administración fue notoria en los resultados obtenidos. En respuesta a ello, se plantearon métricas específicas y cuantificables que posibilitarán analizar el efecto de las mejorías implementadas. Dicho conjunto de indicadores no solo va a permitir un análisis continuo del desempeño de administración, sino que también va a facilitar que se tomen decisiones más informadas, incentivando a una cultura de mejora continua y que se asegure la adaptabilidad del plan ante futuros requerimientos en el espacio educativo.

El diseño del plan de mejora continua planteada es una respuesta estructurada y que se rige en evidencias a los problemas identificados en el centro de Educación Inicial Vivi. Su enfoque integral, respaldado en el diagnóstico institucional y en el manejo por procedimientos, no solo apunta a mejorar los procesos de administración, sino que también refuerza la eficacia organizacional, la sostenibilidad económica y la calidad del servicio de Educación. Con aquello, se determina una hoja de ruta factible para cambiar la administración de la entidad y su posicionamiento en un entorno de competitividad

Recomendaciones

Se recomienda aplicar un manual de Procedimientos de administración que determina de manera clara y accesible los procesos internos del centro, incorporando responsables tiempo estimados y recursos usados. Aquello posibilitará disminuir ambigüedades funcionales, optimizar la eficacia del personal y que se facilite la inducción de nuevos empleados.

Se recomienda poner en ejecución el plan de mejoramiento de administración planteado priorizando la capacitación al personal en recursos tecnológicos básicos y redistribuir igualitariamente sus funciones. Dicha acción tiene que estar acompañada de sesiones de seguimientos cada mes para analizar su implementación de manera progresiva y efectuar ajustes de ser necesario

Se aconseja determinar un sistema digital de indicadores de gestión que posibilita registrar de manera periódica los avances del plan de mejora. Dicho sistema tiene que contemplar las métricas de eficacia, la satisfacción del personal y la percepción de los usuarios, con informes cada tres meses que vayan a servir como insumo para que se tomen decisiones institucionales.

Se sugiere institucionalizar la cultura de mejora continua mediante un comité interno de manejo de administración que se reúna cada dos meses. Dicho comité tiene que estar constituido por representantes del personal administrativo, docentes y directivos, y va a ser el encargado de monitorear la realización del plan, fomentar la participación activa y que se garantice la sostenibilidad de las mejoras planteadas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Barboza, M. A. (2022). *Las funciones administrativas y curriculares en la gestión de los Centros Educativos Unidocentes*. Gestión de La Educación, 8(1). https://doi.org/10.15517/rge.v8i1.50793

Álvarez Marinelli, H., Arias Ortiz, E., Rieble-Aubourg, S., Rivera, M. C., Viteri, A., López, Á., Pérez Alfaro, M., Vásquez, M., & Bergamaschi, A. (2022). *Educación en tiempos de Coronavirus: Los sistemas educativos de America Latina y el Caribe ante COVID-19*. Investigación Educativa En Contextos de Pandemia. https://doi.org/https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-en-tiempos-del-coronavirus-Los-sistemas-educativos-de-America-Latina-y-el-Caribe-ante-COVID-19.pdf

Asamblea Constituyente de Montecristi. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito Ediciones Legales. https://doi.org/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (2005). *Código del Trabajo Ecuador.* Boletin de La Oficina General Del Trabajo, 138.

Brenes Espinoza, A. (2022). *Aporte de las TIC a la gestión administrativa de centros educativos unidocentes del Circuito 03 de San Ramón en el distrito de Piedades Sur.* Innovaciones Educativas, 20(29). https://doi.org/10.22458/ie.v20i29.2248

Cerdas Montano, V., García Martínez, J. A., Torres Vitoria, N., & Fallas Vargas, M. A. (2021). *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*. Revista Ensayos Pedagógicos, 12(2). https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5

Chen-Quesada, E., Cerdas-Montano, V., & Rosabal-Vitoria, S. (2020). *Modelos de gestión pedagógica: Factores de participación, cambio e innovación en centros educativos*

costarricenses. Revista Electrónica Educare, 24(2). https://doi.org/10.15359/ree.24-2.16

Conejo, L. D., & Dobles Trejos, C. (2024). *Gestión curricular y administrativa de las modalidades y ofertas educativas de secundaria en Costa Rica*. Innovaciones Educativas, *26*(40). https://doi.org/10.22458/ie.v26i40.4766

Cuba Diaz, A. E., & Cardenas Condori, C. R. (2024). *Transformación digital y gestión financiera en la administración hospitalaria en una institución pública de salud, 2023*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4028

Del Pezo De La Rosa, J. A. (2024). *Gestión administrativa y estándares de calidad en escuelas fiscales, cantón Salinas, año 2022*. (Tesis de maestría) Universidad Estatal Península de Santa Elena. https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10865/1/UPSE-MAP-2024-0006.pdf

González, M., Cid de León, V., Espinoza, M., Gracida, G., & Baruc, E. (2020). *Mejora Continua en una empresa en México*. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 25(92).

Maradiaga, R. M. (2022). *Gestión del Capital Intelectual y Cumplimiento de Metas de la Planificación Estratégica: Análisis en Instituciones Educativas No Gubernamentales en Choluteca, Honduras*. Paradigma: Revista de Investigación Educativa, 29(48). https://doi.org/10.5377/paradigma.v29i48.15279

Ministerio de Educación. (2017). *Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)*. Ecuador, Ministerio De Educación, 417.

Navarro Monge, A. E., & Rosabal Vitoria, S. (2023). *Buenas prácticas que favorecen el trabajo colaborativo entre la gestión de un centro educativo y los órganos de apoyo*. Innovaciones Educativas, 20(29). https://doi.org/10.22458/ie.v20i29.2250

Ramos Velásquez, C. A. (2023). *Dimensión administrativa en la gestión escolar*. Revista EDUCA UMCH, 22. https://doi.org/10.35756/educaumch.202322.274

Reyes, M. (2021). *Implementación del ciclo de mejora continua deming para incrementar la productividad de la Empresa Calzados León en el año 2015*. Universidad César Vallejo.

Rodrigo Alejandro, G. A., & Obregón La Rosa, A. J. (2022). *Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016*. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación, 5(2). https://doi.org/10.26495/icti.v5i2.969

Rodríguez-Martínez, C., Guzmán-Calle, E., & Martín-Alonso, D. (2022). *Políticas educativas de privatización en España y su impacto en la equidad*. Education Policy Analysis Archives, 30. https://doi.org/10.14507/epaa.30.6865

Suárez Vásquez, K., & Zeña Ramos, J. L. R. (2022). *El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación*. Qantu Yachay, 2(1). https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21

Trevera-Dávila, A., & Trevera Dávila, C. (2020). *Diseño de interfaz de apoyo para la elaboración de programas de módulos de aprendizaje universitarios*. Revista Escuela de Administración de Negocios, 88. https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2453

Valencia Nuñez, E. R., Caiza Pastuña, E. C., & Bedoya Jara, M. P. (2020). *Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador*. Revista Universidad y Empresa, 22(39). https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099

ANEXOS

Anexo 1 – Entregable (Producto)

Plan de mejoramiento administrativo y métricas de evaluación específicas y cuantificables

1. Descripción general del plan de mejoramiento

El presente plan de mejoramiento administrativo ha sido diseñado como respuesta a los hallazgos derivados del diagnóstico institucional realizado en el Centro de Educación Inicial Vivi, ubicado en el sector de La Armenia, en la ciudad de Quito. El diagnóstico permitió identificar diversas falencias que impactan directamente en la eficiencia operativa del centro, entre las cuales destacan la sobrecarga de funciones administrativas en el personal docente, la inexistencia de procedimientos estandarizados, debilidades en el control financiero y una escasa incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión. Estos factores han limitado el desarrollo organizativo del centro y han repercutido negativamente en la calidad del servicio educativo.

Con base en este contexto, se propone un plan de mejora continua estructurado bajo el enfoque de gestión por procesos y el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), los cuales permiten intervenir de forma ordenada, progresiva y sostenible sobre los procesos administrativos críticos. Este enfoque busca, en primer lugar, identificar los puntos críticos de la gestión interna y luego diseñar e implementar acciones correctivas que puedan ser evaluadas mediante indicadores clave de desempeño (KPIs). Además, el plan está diseñado de tal forma que permite una retroalimentación constante y la adaptación de las estrategias a las particularidades del centro, asegurando así su aplicabilidad y permanencia en el tiempo.

El plan está orientado a mejorar la eficiencia administrativa, liberar al personal docente de tareas ajenas a su labor pedagógica, facilitar el acceso a servicios por parte de los padres de familia y garantizar un uso más racional y transparente de los recursos

institucionales. Para ello, se contemplan acciones relacionadas con la reestructuración de procesos, digitalización de tareas, formación del talento humano, fortalecimiento del control financiero y mejora de la comunicación interna. Todo este conjunto de intervenciones tiene como propósito final contribuir al fortalecimiento institucional del centro, optimizando su desempeño operativo y posicionándolo como un referente de gestión educativa eficiente en su comunidad.

2. Objetivo general del plan

El objetivo general del presente plan de mejoramiento administrativo es optimizar la eficiencia de los procesos internos del Centro de Educación Inicial Vivi, mediante la propuesta de una estrategia estructurada de mejora continua basada en la gestión por procesos y el ciclo PDCA. Esta optimización busca corregir las deficiencias identificadas en el diagnóstico institucional, especialmente en lo referente a la distribución de funciones, el control económico, la documentación de procedimientos y el uso de tecnología. A través de esta propuesta se pretende lograr una administración más ágil, transparente y centrada en la calidad del servicio educativo, permitiendo una mejor organización del trabajo, una mayor satisfacción del personal y de las familias usuarias, así como una gestión financiera más sostenible. En última instancia, el objetivo se orienta a fortalecer la institucionalidad del centro, garantizando su competitividad, funcionalidad operativa y sostenibilidad a mediano y largo plazo.

3. Objetivos específicos del diseño del plan de mejoramiento

En coherencia con el objetivo general propuesto, este plan de mejoramiento administrativo ha sido diseñado para abordar de forma progresiva y estructurada las debilidades detectadas en la gestión del Centro de Educación Inicial Vivi. Cada objetivo específico orienta la propuesta hacia acciones estratégicas que, en una futura aplicación, podrían contribuir a elevar los niveles de eficiencia y sostenibilidad del centro. La

formulación de estos objetivos se fundamenta en la necesidad de establecer bases sólidas para una administración moderna, funcional y orientada a la calidad educativa.

- Diseñar una propuesta de manual propuesto de procesos administrativos clave que sirvan como guía para la estandarización de procedimientos en el futuro.
- Proponer la incorporación de tecnologías funcionales que, permitan la automatización de tareas, la reducción de cargas operativas y la mejora de la trazabilidad y transparencia institucional.
- Diseñar un modelo de control presupuestario estandarizado, que permita al Centro proyectar una administración financiera más ordenada, con base en criterios técnicos de planificación, ejecución y evaluación presupuestaria.
- Plantear un plan de formación continua para el personal administrativo, orientado al desarrollo de competencias en herramientas digitales, gestión del tiempo y atención al usuario, con enfoque en la realidad del centro.
- Establecer un conjunto de indicadores clave de desempeño (KPIs) como referencia técnica, que faciliten la futura medición de la eficiencia de los procesos administrativos, sirviendo como base para una eventual evaluación y toma de decisiones.

4. Propuesta de manual de procesos administrativos clave que sirvan como guía para la estandarización de procedimientos en el futuro.

MANUAL PROPUESTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS CLAVE

Centro de Educación Inicial Vivi – Propuesta para estandarización de procesos

Introducción

Este manual contiene una propuesta de organización de los principales procesos administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi. Su finalidad es servir como guía para la futura estandarización de procedimientos que aseguren la claridad operativa, reduzcan la duplicidad de funciones y permitan una gestión más ágil, eficiente y transparente. Cada proceso se presenta con su objetivo, responsables, pasos sugeridos, insumos requeridos y controles básicos.

1. Proceso: Matrícula y reinscripción de estudiantes.

Objetivo:

Registrar adecuadamente a los estudiantes nuevos y recurrentes, asegurando la validación de documentos y la asignación de cupo.

Responsable:

Secretaría Administrativa.

Pasos propuestos:

- Recepción de solicitud y requisitos del estudiante.
- Verificación de disponibilidad de cupo.
- Registro de datos en la ficha de matrícula (física o digital).
- Emisión de contrato y firma del representante legal.
- Entrega de documentación al área académica.

Documentos requeridos:

Formulario de matrícula, copia de cédula, libreta médica, contrato de servicios, ficha socioeconómica.

Control sugerido:

Lista consolidada de estudiantes inscritos por paralelo, firmada y actualizada.

2. Proceso: Registro y seguimiento de pagos.

Objetivo:

Gestionar el cobro de matrículas, pensiones y otros conceptos con trazabilidad y orden financiero.

Responsable:

Encargado de pagos / Auxiliar contable.

Pasos propuestos:

- Generación de cronograma de pagos por estudiante.
- Recepción del pago en efectivo o transferencia.
- Emisión de comprobante (digital o físico).
- Registro diario de ingresos en plantilla de control.
- Reporte mensual de pagos realizados y pendientes.

Documentos requeridos:

Comprobante de pago, plantilla de control de ingresos, estado de cuenta por estudiante.

Control sugerido:

Conciliación mensual de ingresos vs. lista de estudiantes activos.

3. Proceso: Atención al representante legal.

Objetivo:

Brindar atención efectiva y oportuna a las inquietudes, solicitudes o reclamos de los padres de familia o representantes.

Responsable:

Secretaría o Coordinación Académica.

Pasos propuestos:

- Recepción de la consulta por escrito, verbal o digital.
- Registro de la solicitud en el libro o archivo de atención.
- Análisis de la solicitud y derivación al área correspondiente.

- Respuesta oportuna al representante.
- Cierre del caso y archivo del registro.

Documentos requeridos:

Libro de atención a representantes, actas de compromiso, respuestas escritas si aplica.

Control sugerido:

Seguimiento quincenal de solicitudes atendidas y pendientes.

4. Proceso: Control de asistencia del personal administrativo

Objetivo:

Verificar la puntualidad y permanencia del personal administrativo y generar registros confiables para evaluación interna.

Responsable:

Coordinación Administrativa.

Pasos propuestos:

- Registro de ingreso y salida mediante hoja física o sistema digital.
- Validación diaria por parte del responsable de área.
- Consolidación mensual de asistencias.
- Entrega de reporte a Dirección.

Documentos requeridos:

Hoja de asistencia, resumen mensual, justificaciones de ausencia.

Control sugerido:

Cotejo entre asistencia y cumplimiento de tareas asignadas.

5. Proceso: Archivo y custodia de documentos administrativos

Objetivo:

Mantener organizados y protegidos los documentos institucionales, facilitando su recuperación y consulta.

Responsable:

Asistente administrativo.

Pasos propuestos:

- Clasificación de documentos por área y tipo (financiero, matrícula, comunicación, etc.).
- Codificación y ubicación en archivo físico o carpeta digital.
- Registro en base de datos (Excel, Google Drive, etc.).
- Verificación mensual del estado del archivo.

Documentos requeridos:

Formato de clasificación, base de datos de archivo, fichas de préstamo de documentos.

Control sugerido:

Inventario anual del archivo con revisión cruzada entre carpetas y registros.

5. Propuesta de incorporación de tecnologías funcionales que, permitan la automatización de tareas, la reducción de cargas operativas y la mejora de la trazabilidad y transparencia institucional.

Propuesta de incorporación de tecnologías funcionales.

Introducción.

En el contexto actual, donde la eficiencia administrativa se ve fuertemente influenciada por la capacidad tecnológica de una organización, el Centro de Educación Inicial Vivi enfrenta un gran desafío: la mayoría de sus procesos siguen ejecutándose de forma manual, lo cual genera retrasos, errores, duplicidad de funciones y baja trazabilidad. Esta situación no solo aumenta la carga operativa del personal, sino que limita el acceso oportuno a la información por parte de docentes, representantes legales y directivos. Por ello, se propone incorporar una serie de herramientas tecnológicas funcionales, que, sin requerir

inversiones costosas, permitirán al centro avanzar hacia una gestión más moderna, automatizada y transparente.

Objetivos de la propuesta tecnológica.

- Automatizar procesos rutinarios como matrículas, cobros, control de asistencia y reportes.
- Disminuir la carga operativa del personal administrativo.
- Aumentar la precisión y trazabilidad de los registros institucionales.
- Facilitar la comunicación institucional con padres y representantes.
- Garantizar el respaldo seguro de la información relevante del centro.

Herramientas tecnológicas propuestas.

A continuación, se describen las herramientas específicas que podrían ser incorporadas al modelo de gestión del centro:

Herramienta	Funcionalidad principal	Beneficio esperado	Nivel de prioridad
Software de gestión educativa (gratuito o de bajo costo)	Registro de estudiantes, matrícula, control de pagos, notas, asistencia, reportes.	Centralización de datos, automatización y control escolar.	Alta
Google Workspace (Drive, Forms, Gmail institucional)	Gestión de documentos, formularios para trámites, almacenamiento en la nube.	Facilita trabajo colaborativo y reducción de papelería.	Alta
Excel automatizado / Google Sheets con macros	Control de ingresos/egresos, seguimiento de pagos y presupuesto.	Mejora la organización contable y permite análisis mensual.	Media
Plataformas de comunicación digital (WhatsApp Business, Telegram, Email)	Difusión de avisos, coordinación con representantes, envío de comprobantes.	Mejora la comunicación directa con la comunidad educativa.	Alta
Sistema de ticket para atención al usuario (formularios)	Registro de consultas y solicitudes de padres o docentes.	Aumenta la trazabilidad y permite priorizar requerimientos.	Media

Aplicación progresiva sugerida

Para facilitar la adopción tecnológica sin saturar al personal, se propone un esquema escalonado de incorporación:

Fase	Periodo estimado	Herramientas incluidas	Actividades clave
1	Mes 1–2	Google Drive, Formularios y hojas automatizadas	Creación de carpetas, digitalización inicial.
2	Mes 3–4	Sistema de gestión escolar básico o versión gratuita de Educare	Carga de matrículas, pagos, fichas estudiantiles.
3	Mes 5–6	Plataforma de comunicación (WhatsApp Business, correo institucional)	Coordinación con representantes.
4	Mes 7 en adelante	Sistema de ticket, evaluación de nuevas herramientas integradas	Seguimiento digital de consultas, ajustes.

Capacitación asociada a las herramientas tecnológicas

Para que las herramientas propuestas sean efectivas, es fundamental acompañarlas con un programa básico de capacitación al personal. Se sugiere un enfoque práctico y con tutoría continua.

Tema de capacitación	Duración sugerida	Modalidad	Responsable propuesto
Uso básico de Google Drive y Formularios	4 horas	Taller práctico	Consultor TIC externo o docente voluntario
Manejo del software de gestión educativa	6 horas	Taller guiado	Proveedor del software o asesor educativo
Elaboración y lectura de reportes automatizados (Excel)	4 horas	Capacitación interna	Personal administrativo con experiencia
Atención digital a representantes	2 horas	Charla interactiva	Coordinación académica

Recomendaciones para la selección del software de gestión educativa

En caso de que la institución evalúe adquirir un sistema más especializado, se recomienda tomar en cuenta los siguientes criterios:

- **Facilidad de uso**: que no requiera conocimientos técnicos avanzados.

- **Costo accesible**: preferiblemente con planes mensuales escalables o versión gratuita limitada.
- **Soporte técnico disponible**: con ayuda local o en línea.
- **Modularidad**: que permita incluir funciones según crecimiento (matrículas, pagos, reportes, etc.).
- **Compatibilidad**: que funcione bien con Google Workspace o Excel.

Consideraciones de seguridad y respaldo

- Toda la información digital debe almacenarse en plataformas con copia de seguridad automática (ej. Google Drive).
- Se recomienda establecer contraseñas seguras y limitar los accesos por rol administrativo.
- Una persona debe ser responsable del respaldo mensual de la información crítica (estudiantes, pagos, reportes).

Conclusión

La incorporación de tecnologías funcionales en la administración del Centro de Educación Inicial Vivi es no solo necesaria, sino estratégica. La propuesta aquí presentada permite avanzar con pasos claros, herramientas de fácil adopción y criterios técnicos adecuados para la realidad del centro. Al adoptar estas tecnologías de manera progresiva, la institución podrá reducir errores, mejorar tiempos de respuesta, fortalecer la confianza de los representantes y optimizar sus recursos humanos y materiales.

6. **Diseño de un modelo de control presupuestario estandarizado, que permita al Centro proyectar una administración financiera más ordenada, con base en criterios técnicos de planificación, ejecución y evaluación presupuestaria.**

Propuesta de diseño de un modelo de control presupuestario estandarizado

Introducción

Una de las debilidades más evidentes del Centro de Educación Inicial Vivi es la ausencia de un sistema formal de planificación y control presupuestario. La gestión financiera se realiza de forma empírica, con registros dispersos y poca trazabilidad, lo que complica la toma de decisiones informadas y aumenta el riesgo de desequilibrio económico. Por tanto, se propone un modelo presupuestario estandarizado que sirva como herramienta base para organizar ingresos y egresos, realizar proyecciones, monitorear desviaciones y evaluar la sostenibilidad financiera del centro.

Objetivos del modelo

- Organizar y prever los ingresos y gastos del centro educativo por periodos mensuales y semestrales.
- Facilitar el registro y monitoreo sistemático de la ejecución presupuestaria.
- Permitir la comparación entre lo planificado y lo ejecutado.
- Proveer información clara y cuantificable para la toma de decisiones administrativas.

Estructura general del modelo presupuestario

Se propone un modelo dividido en tres fases: planificación, ejecución y evaluación. A continuación, se detallan sus componentes principales:

A. Fase de planificación

Esta fase se ejecutaría preferentemente al inicio de cada ciclo escolar y debe elaborarse de forma colaborativa entre la dirección del centro y el personal encargado de finanzas.

Componentes:

Elemento	Descripción
Clasificación de ingresos	Pensiones mensuales, matrículas, fondos por actividades, donaciones.
Clasificación de egresos	Sueldos, servicios básicos, materiales, mantenimiento, actividades escolares.

Elemento	Descripción
Proyección mensual	Estimación de ingresos y gastos por cada mes del semestre.
Fondo de contingencia	Reserva del 5-10% del total para imprevistos.

B. Fase de ejecución

En esta fase se realiza el control operativo de los recursos mes a mes, registrando los movimientos reales con relación a lo planificado.

Herramientas sugeridas:

- Plantilla de ingresos reales por mes.
- Plantilla de egresos reales por categoría.
- Registro de saldos y balances mensuales.

Ejemplo de tabla de ejecución mensual:

Concepto	Planificado ($)	Ejecutado ($)	Variación ($)	% de ejecución
Ingreso total	2.500	2.350	-150	94%
Sueldos	1.500	1.500	0	100%
Servicios básicos	200	220	+20	110%
Material escolar	300	250	-50	83%
Fondo reserva	250	200	-50	80%

C. Fase de evaluación y ajuste

Al cierre de cada trimestre, se debe realizar un análisis comparativo entre el presupuesto planificado y el ejecutado, permitiendo identificar desviaciones, causas y medidas correctivas.

Acciones sugeridas:

- Reunión mensual o bimensual con directivos para presentar el estado financiero.
- Informe semestral con análisis de ingresos, gastos, ahorro y recomendaciones.
- Ajuste de las partidas en función de las variaciones observadas.

Roles y responsabilidades

Cargo responsable	Función dentro del modelo presupuestario
Dirección del centro	Aprobar el presupuesto y tomar decisiones sobre uso de excedentes.
Encargado administrativo/contable	Elaborar, actualizar y controlar el presupuesto mensualmente.
Coordinación académica	Informar sobre necesidades operativas para planificación de egresos.
Consejo administrativo (si existe)	Validar informes financieros y apoyar en decisiones críticas.

Recursos necesarios

- Computadora con Excel o Google Sheets.
- Capacitación básica en presupuestación y manejo de hojas de cálculo.
- Formatos digitales estandarizados para registro y análisis.
- Carpeta de respaldo físico y en la nube para informes mensuales.

Ventajas del modelo propuesto

- Permite anticiparse a situaciones de déficit o sobreejecución.
- Fortalece la transparencia en el uso de los fondos institucionales.
- Genera confianza entre representantes y comunidad educativa.
- Apoya la toma de decisiones con datos concretos y actualizados.
- Mejora la capacidad de respuesta ante auditorías o procesos de regulación.

Conclusión.

El modelo de control presupuestario estandarizado propuesto representa una herramienta clave para lograr una administración financiera ordenada, transparente y eficiente en el Centro de Educación Inicial Vivi. Su diseño, adaptable a los recursos actuales del centro, facilita el cumplimiento de los principios de buena gestión y puede consolidarse como una práctica permanente para garantizar la sostenibilidad económica y la mejora continua en la toma de decisiones.

7. **Plan de formación continua para el personal administrativo, orientado al desarrollo de competencias en herramientas digitales, gestión del tiempo y atención al usuario, con enfoque en la realidad del centro.**

Plan de formación continua para el personal administrativo

Introducción.

La calidad del servicio administrativo en un centro educativo no solo depende de los procedimientos establecidos, sino también de las competencias del personal que los ejecuta. En el caso del Centro de Educación Inicial Vivi, el diagnóstico evidenció limitaciones en el manejo de herramientas digitales, dificultades en la gestión eficiente del tiempo y falencias en la atención al representante legal. Estas carencias afectan la agilidad, precisión y percepción de la gestión institucional. Por ello, se propone un plan de formación continua que fortalezca el perfil profesional del personal administrativo, en concordancia con los objetivos del plan de mejora y las características propias del centro.

Objetivo del plan

Diseñar un programa de formación continua dirigido al personal administrativo del Centro de Educación Inicial Vivi, que desarrolle y refuerce competencias clave en herramientas digitales, gestión del tiempo y atención al usuario, permitiendo un desempeño más eficiente, organizado y orientado al servicio.

Competencias a desarrollar.

- **Herramientas digitales básicas y aplicadas**: uso de hojas de cálculo, formularios, plataformas de almacenamiento y correo institucional.
- **Gestión efectiva del tiempo y las tareas**: planificación, priorización, reducción de interrupciones.
- **Atención y servicio al usuario**: escucha activa, trato empático, gestión de reclamos, redacción institucional.

Estructura del plan de formación.

Módulo de formación	Contenido específico	Duración estimada	Modalidad	Frecuencia
Módulo 1: Competencias digitales básicas	Manejo de Drive, Google Sheets, Formularios, correo institucional.	6 horas	Presencial o híbrido	Bimestral
Módulo 2: Automatización práctica	Creación de plantillas automatizadas para control de pagos, asistencia, trámites.	4 horas	Taller práctico	Trimestral
Módulo 3: Gestión del tiempo y tareas	Organización semanal, uso de listas de tareas, técnicas de priorización (Matriz Eisenhower).	3 horas	Taller	Trimestral
Módulo 4: Atención efectiva al usuario	Protocolo de atención, manejo de quejas, lenguaje institucional, escucha activa.	4 horas	Charla–taller	Trimestral
Módulo 5: Comunicación interna colaborativa	Canales eficientes, seguimiento de solicitudes, comunicación no verbal.	2 horas	Conversatorio	Semestral

Materiales y recursos necesarios.

- Computadora con acceso a internet.
- Proyector o pizarra para sesiones presenciales.
- Plantillas de ejercicios en Word y Excel.
- Manual práctico por módulo (digital e impreso).
- Espacio físico adecuado para sesiones presenciales o híbridas.

Evaluación del aprendizaje.

La propuesta contempla mecanismos de seguimiento del proceso formativo para garantizar que los contenidos se apliquen efectivamente:

Instrumento	Objetivo	Frecuencia
Encuestas de satisfacción post-módulo	Medir percepción del participante sobre utilidad del taller	Después de cada sesión
Ejercicios prácticos guiados	Verificar dominio de herramientas trabajadas	Durante cada módulo
Observación de desempeño	Evaluación por parte del coordinador o dirección	Semestral
Autoevaluación de competencias	Promover la reflexión sobre avances personales	Trimestral

Recomendaciones organizativas

- Establecer un cronograma anual con días definidos de formación administrativa.
- Incluir espacios de retroalimentación e intercambio de buenas prácticas entre el personal.
- Considerar alianzas con centros tecnológicos, universidades o voluntarios expertos.
- Designar un responsable interno de coordinación de formación continua.

Conclusión.

El plan de formación continua para el personal administrativo del Centro de Educación Inicial Vivi está diseñado como una herramienta estratégica para acompañar la transformación institucional desde la capacitación. Al fortalecer las competencias en digitalización, organización del tiempo y atención al usuario, el centro no solo mejorará su operatividad, sino también su imagen institucional, garantizando una experiencia positiva para padres, docentes y personal.

8. **Indicadores clave de desempeño (KPIs) como referencia técnica, que faciliten la futura medición de la eficiencia de los procesos administrativos, sirviendo como base para una eventual evaluación y toma de decisiones.**

Indicadores clave de desempeño (KPIs).

Introducción.

Los indicadores clave de desempeño (KPIs, por sus siglas en inglés: *Key Performance Indicators*) son herramientas de monitoreo y control que permiten medir, con base en datos objetivos, el cumplimiento y la eficiencia de actividades institucionales. En el caso del Centro de Educación Inicial Vivi, la incorporación de KPIs permitirá que, en una eventual evaluación futura, la dirección y el personal administrativo puedan verificar si las acciones propuestas en este plan han generado resultados positivos. Además, estos indicadores proporcionan evidencia útil para corregir desvíos, identificar cuellos de botella y tomar decisiones de mejora.

Objetivo de los KPIs propuestos.

- Medir el rendimiento operativo de los procesos administrativos clave.
- Evaluar la evolución de la eficiencia, trazabilidad y satisfacción institucional.
- Proveer insumos técnicos para la toma de decisiones futuras en la gestión.

Estructura de los KPIs propuestos.

Se han definido cinco ejes estratégicos a evaluar con indicadores específicos:

A. Procesos internos y documentación

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta sugerida	Frecuencia de medición
Porcentaje de procesos documentados	(Procesos documentados / Total de procesos clave) × 100	≥ 80 %	Semestral
Tiempo promedio de respuesta por trámite	Suma total de horas de atención / Número de trámites	≤ 24 h	Trimestral

B. Digitalización y automatización

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta sugerida	Frecuencia de medición
Nivel de digitalización administrativa	(N° procesos digitalizados / Total de procesos clave) × 100	≥ 70 %	Semestral
Porcentaje de uso efectivo de herramientas	(Personal que usa herramientas / Total de personal) × 100	≥ 90 %	Trimestral

C. Gestión financiera

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta sugerida	Frecuencia de medición
Desviación presupuestaria mensual	(Egresos reales - egresos planificados) / egresos planificados × 100	≤ ±10 %	Mensual
Ejecución presupuestaria semestral	(Egresos ejecutados / egresos presupuestados) × 100	≥ 85 %	Semestral

D. Talento humano administrativo

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta sugerida	Frecuencia de medición
Participación en actividades de capacitación	(Asistentes / Total de convocados) × 100	≥ 90 %	Por sesión
Nivel de satisfacción post capacitación	Promedio en escala Likert (1 a 5)	≥ 4.2	Por módulo

E. Satisfacción de usuarios (padres, docentes, administrativos)

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta sugerida	Frecuencia de medición
Nivel de satisfacción con atención administrativa	Promedio de respuestas en escala de 1 a 5 en encuestas	≥ 4.0	Semestral
Porcentaje de reclamos resueltos oportunamente	(N° reclamos atendidos / Total de reclamos) × 100	≥ 95 %	Trimestral

Recomendaciones para su aplicación futura

- Designar una persona responsable del registro y seguimiento de indicadores.

- Elaborar plantillas estandarizadas en Excel o Google Sheets para cada KPI.
- Establecer reuniones bimensuales de revisión de indicadores con la dirección.
- Cruzar los resultados con otras fuentes (como encuestas, reportes de tareas o entrevistas).
- Documentar los cambios o ajustes derivados del análisis de estos indicadores.

La inclusión de indicadores clave de desempeño en este diseño no solo fortalece la estructura técnica del plan, sino que ofrece a la institución una base objetiva para medir resultados, ajustar procesos y mejorar progresivamente su gestión administrativa. Estos KPIs permiten visibilizar logros, anticipar riesgos y consolidar un enfoque institucional basado en la calidad, la evidencia y la mejora continua.

9. Conclusiones y recomendaciones generales de la propuesta

Conclusiones.

El presente Anexo contiene un diseño estructurado, detallado y técnicamente fundamentado de un Plan de mejoramiento administrativo para el Centro de Educación Inicial Vivi, orientado a optimizar la gestión interna, fortalecer la organización institucional y mejorar la calidad del servicio educativo desde una perspectiva administrativa. El plan parte de un diagnóstico riguroso y propone soluciones prácticas en cinco dimensiones clave: procesos internos, tecnología, finanzas, formación del personal e indicadores de evaluación.

Cada uno de los objetivos específicos ha sido abordado con propuestas concretas, adaptadas a la realidad del centro, factibles de aplicar progresivamente y sustentadas en principios de eficiencia, orden y sostenibilidad. Además, se ha incorporado una visión de mejora continua mediante la inclusión de indicadores clave de desempeño (KPIs), que permitirán, en una futura evaluación, valorar con objetividad el impacto de las acciones adoptadas.

Este diseño responde al enfoque de gestión por procesos y al ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), garantizando la coherencia metodológica del entregable y su funcionalidad como herramienta de planificación estratégica.

Recomendaciones generales.

- **Socialización interna:** Se recomienda presentar el contenido de este plan al equipo directivo y administrativo del centro, promoviendo la comprensión de sus beneficios y fomentando el compromiso institucional con su futura aplicación.
- **Priorización por fases:** Se sugiere aplicar los componentes del plan de forma gradual, priorizando inicialmente la digitalización de procesos básicos, la elaboración del presupuesto y la capacitación del personal.
- **Designación de responsables:** Para facilitar la operatividad futura del plan, se recomienda asignar responsables por área (financiera, administrativa, tecnológica) con funciones claras y tiempos definidos.
- **Ajuste periódico del plan:** Este diseño debe entenderse como un documento flexible. Se aconseja revisarlo cada seis meses, adaptarlo a los cambios contextuales y documentar los avances alcanzados.
- **Fortalecimiento institucional mediante alianzas:** Se sugiere establecer alianzas con entidades educativas, ONGs o proveedores tecnológicos que puedan apoyar la capacitación del personal o facilitar el acceso a herramientas digitales.
- **Registro y documentación:** Toda futura acción derivada del presente diseño debe ser documentada, generando evidencia que permita evaluar su cumplimiento y resultados.

Con esta propuesta, el Centro de Educación Inicial Vivi cuenta con una hoja de ruta clara, adaptable y realista, capaz de transformar progresivamente su gestión administrativa y consolidar una cultura organizacional basada en la planificación, la transparencia y la mejora continua.

Anexo 2 – Formato de encuesta.

Encuesta sobre la gestión administrativa en el Centro de Educación Inicial Vivi

Objetivo de la encuesta

Evaluar la eficiencia y las oportunidades de mejora en los procesos administrativos del Centro de Educación Inicial Vivi, con el fin de diseñar un plan de mejora continua que optimice la distribución de responsabilidades, el control financiero y la calidad educativa.

Propósito de la investigación

Esta encuesta forma parte de un estudio sobre la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi, ubicado en La Armenia, Quito, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en la administración y proponer estrategias para mejorar su eficiencia y sostenibilidad.

Dirigido a:

- Personal administrativo
- Docentes
- Representantes legales de estudiantes

Instrucciones:

- Marque con una "X" la opción que mejor represente su percepción en cada afirmación.
- La escala de respuesta se basa en la escala de Likert:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

- La información proporcionada será tratada de manera confidencial y solo será utilizada para fines de esta investigación.

Sección 1: Gestión administrativa y procesos internos

1. La organización administrativa del centro educativo facilita la realización eficiente de los trámites internos.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Existen procedimientos administrativos claros y bien documentados.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Los tiempos de respuesta para la gestión de documentos y trámites son adecuados.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Se utilizan herramientas tecnológicas que facilitan la gestión administrativa.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 2: Carga de trabajo y distribución de responsabilidades

5. La distribución de tareas en el área administrativa es equitativa y eficiente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. El personal administrativo cuenta con el tiempo suficiente para realizar sus funciones sin sobrecarga laboral.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. Existen mecanismos adecuados para monitorear y evaluar el desempeño administrativo.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 3: Control financiero y sostenibilidad administrativa

8. La administración financiera del centro educativo permite un adecuado control de ingresos y egresos.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. Se cuenta con presupuestos bien definidos para la gestión y operación del centro educativo.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

10. Existen estrategias claras para optimizar el uso de los recursos financieros.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 4: Satisfacción y percepción sobre la administración

11. El personal administrativo brinda una atención eficiente y cordial.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

12. La comunicación interna entre docentes, administrativos y directivos es efectiva.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

13. Se han implementado mejoras en la gestión administrativa en los últimos años.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

14. Se toman en cuenta las sugerencias del personal y los representantes legales en la toma de decisiones administrativas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

15. Considera que la administración del centro educativo está alineada con la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Agradecimiento.

Gracias por su participación en esta encuesta. Su opinión es fundamental para mejorar la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi.

Anexo 3 – Formato de entrevista

Entrevista sobre la gestión administrativa en el Centro de Educación Inicial Vivi

Objetivo de la entrevista

Analizar la percepción del personal administrativo y directivo sobre la eficiencia de los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, con el propósito de identificar áreas de mejora y diseñar un plan de optimización basado en gestión por procesos.

Propósito de la investigación

Esta entrevista forma parte de un estudio cuyo objetivo es diseñar un plan de mejora continua para la optimización de los procesos administrativos en el Centro de Educación Inicial Vivi, en La Armenia, Quito. A través de este diagnóstico, se busca evaluar la eficiencia de la gestión actual, identificar dificultades en la administración y proponer estrategias que mejoren la distribución de responsabilidades, el control financiero y la calidad educativa.

Dirigido a:

- Personal administrativo del centro educativo
- Directivos encargados de la gestión administrativa
- Responsables de procesos financieros y operativos

Instrucciones:

- La entrevista constará de **10 preguntas abiertas** relacionadas con la administración del centro educativo.
- Se solicita responder con el mayor nivel de detalle posible, basándose en experiencias y conocimientos personales.
- La información proporcionada será tratada de manera **confidencial** y utilizada únicamente con fines de investigación.

- No hay respuestas correctas o incorrectas, se busca conocer percepciones y experiencias sobre la gestión administrativa.

Preguntas de la entrevista.

Sección 1: Organización y eficiencia administrativa.

4. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi?

5. ¿Cómo se lleva a cabo la distribución de tareas dentro del área administrativa y qué mejoras cree que se podrían aplicar?

6. ¿Existen procedimientos administrativos documentados y de fácil acceso para el personal? ¿Cómo se manejan actualmente estos procesos?

Sección 2: Tecnología y automatización de procesos.

7. ¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan para gestionar los procesos administrativos del centro? ¿Cree que estas herramientas son suficientes y eficientes?

8. ¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías podría optimizar los tiempos de respuesta en la gestión administrativa? ¿Qué tipo de herramientas cree que serían más útiles?

Sección 3: Gestión financiera y recursos.

8. ¿Cómo se realiza actualmente el control financiero del centro educativo y qué dificultades ha identificado en este proceso?

9. ¿Existen estrategias claras para la optimización de recursos administrativos y financieros? ¿Cómo se podrían mejorar?

Sección 4: Evaluación y mejora continua.

10. ¿Cómo se mide el desempeño del área administrativa y qué indicadores se utilizan para evaluar su eficiencia?

11. ¿Qué tan receptiva es la administración a las sugerencias de mejora por parte del personal o de los representantes de los estudiantes?

Sección 5: Impacto y percepción de la comunidad educativa.

11. ¿Cómo percibe la comunidad educativa (padres, docentes y personal administrativo) la gestión del centro en términos de eficiencia y calidad de servicio?

Agradecimiento.

Agradecemos su tiempo y colaboración en esta entrevista. Sus respuestas serán de gran valor para mejorar la gestión administrativa del Centro de Educación Inicial Vivi y garantizar una administración más eficiente y sostenible.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **MONTENEGRO CRUZ EDWARD**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **7%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,30 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **DUQUE CASTILLO DORIS LORENA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **7%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,30 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia